

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales



**TESIS DOCTORAL**

**La construcción de la identidad en trabajo social.**

**Análisis de una trama hilvanada por sus personajes**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR

PRESENTADA POR

Maribel Martín Estalayo

Directora

Teresa Zamanillo Peral

**Madrid, 2013**

© Maribel Martín Estalayo, 2013



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales

# LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD EN TRABAJO SOCIAL

Análisis de una trama hilvanada por sus personajes



Memoria para optar al grado de Doctor

presentada por  
Maribel Martín Estalayo

Bajo la dirección de la Doctora  
Teresa Zamanillo Peral

Madrid, 2012



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales**



La construcción de la identidad en Trabajo Social:  
análisis de una trama hilvanada por sus  
personajes

**Memoria para optar al grado de Doctor  
presentada por**

Maribel Martín Estalayo

Bajo la dirección de la Doctora  
Teresa Zamanillo Peral

**Madrid, 2012**

**Autora**

Maribel Martín Estalayo

**Título**

La construcción de la identidad en Trabajo Social:  
análisis de una trama hilvanada por sus personajes.

**Directora**

Teresa Zamanillo Peral

**Programa**

Programa de doctorado en Trabajo Social  
Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales  
Facultad de Trabajo Social  
Universidad Complutense de Madrid

**Diseño de portada**

Ricardo Gaztelumendi

**Depositada**

Noviembre de 2012

*A Julia, mi abuela*

*Mirada cómplice, generosa e incondicional;  
mirada en la que yo me puedo reconocer.*



## Agradecimientos

*Al final del camino me dirán: ¿Has vivido? ¿Has amado? Y yo, sin decir nada, abriré el corazón lleno de nombres (PEDRO CASALDÁLIGA, 1986, p. 100).*

No es casual que empiece con estas palabras de Pedro Casaldáliga. Me han acompañado, significado y orientado a lo largo de muchos y diferentes caminos. Son palabras que busco cada vez que quiero descansar, hacerme cargo de la trama recorrida y emprender un ejercicio de trascendencia. Eso mismo me dispongo a hacer en estas primeras líneas, trascender a mí para encontrarme con todos esos nombres que, de un modo u otro, me han acompañado a lo largo de este camino.

El primer nombre en este espacio para el reconocimiento/agradecimiento es el de la profesora Teresa Zamanillo, quien me ha dirigido y acompañado durante todo este proceso de aprendizaje. “No hay inquietud de sí sin la presencia de un maestro” –decía Foucault- y esta afirmación resume muy bien lo que ha significado para mí su labor como directora de esta tesis y como maestra del trabajo social.

En seguida vienen a mi mente, también, los nombres de cada uno de los profesionales que generosamente me han regalado su tiempo y sus discursos, sin los cuales no se podría haber ido hilvanando las páginas que siguen. Por la confidencialidad que exige toda investigación no los puedo nombrar, pero sin duda los recuerdo uno a uno en su papel protagonista e imprescindible para este trabajo.



Asimismo, durante estos cuatro años he tenido la suerte de poder compartir inquietudes y reflexiones con distintos profesores del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. He contado siempre con la disposición, y por ello quiero expresar aquí mi gratitud, de Elena Roldán, Teresa G. Giráldez, Luis Nogués, Alfonsa Rodríguez, Maribel Nebreda, Victoria de las Heras, Begoña Leyra y Carmen Roncal. También, agradezco las orientaciones de la profesora Araceli Serrano para la parte metodológica. Y no me olvido de mis raíces y siempre que las recuerdo lo hago con mucho orgullo. Las primeras reflexiones sobre la disciplina están enmarcadas en mi formación como trabajadora social en la Universidad Pública de Navarra. Entre otras, tengo muy presentes a las profesoras Camino Oslé, Conchita Corera, Patricia Amigot y Begoña Pérez. Y, en esta universidad, compartí camino y aprendí mucho de mi compañero Miguel Ángel Gurbindo, a quien hoy admiro en su labor profesional.

Así, llegamos a ese grupo de nombres que se ha ocupado de la parte más emocional, el apoyo y cuidado de la doctoranda. Pues de sobra es conocido que en toda tesis doctoral hay tramos de cansancio, de ilusión, de preocupación, de luces y de sombras, y, en todos esos momentos, siempre he contado con Tati, M<sup>a</sup> Jose, Rosalía, Claudio, María, Jorge, Pilu, Eduardo, Itziar, Fernando, Nahia, Claudia, Marrubi, Asier y Ricardo, a este último le debo también el diseño de la portada.

Y termino mis agradecimientos con quienes tanto han significado para la construcción de mi identidad y que traspasan los años de esta tesis. Expreso aquí mi reconocimiento a mi querida y extensa familia de los Estalayo. Deseo nombrar especialmente a mi abuelo, Emiliano, que hoy ya no está entre nosotros, a Peio, por su cuidado y cariño de hermano mayor, y a mis padres, Pedro y Mauri, por su incondicionalidad.

A todos estos nombres les debo mucho de lo que soy y lo que hago. Todos ellos atesoro en mi corazón al final (o al principio) de este camino intelectual.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Presentación.....</b>	<b>13</b>
<b>PRIMERA PARTE: ESTRUCTURA CONCEPTUAL .....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo 1 La historia como pre-texto para la construcción de la identidad .....</b>	<b>23</b>
1.1 Introducción: los modos del saber .....	23
1.2 La tékhne: la concepción del trabajo social como arte .....	27
1.3 La transición hacia el conocimiento científico .....	48
1.4 La episteme: la cuestión sobre el objeto .....	57
<b>Capítulo 2 La identidad en el trabajo social: entre la memoria y la promesa .....</b>	<b>71</b>
2.1 Introducción: la memoria y la promesa .....	71
2.2 El concepto identidad.....	74
2.3 La identidad narrativa: quién, qué, por qué y cómo .....	89
2.4 Ideas-elementos constitutivos para la identidad del trabajo social.....	99
<b>Capítulo 3 La influencia del individualismo en el desarrollo de la identidad.....</b>	<b>111</b>
3.1 Introducción: origen e ideas básicas sobre el individualismo.....	111
3.2 La compleja relación entre individuo y sociedad.....	121
3.3 Construcción identitaria y posmodernidad .....	129
3.4 La influencia del individualismo en el trabajo social.....	136
<b>SEGUNDA PARTE: EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>143</b>
<b>Capítulo 4 El método.....</b>	<b>145</b>
4. 1 Introducción: elección y posición epistemológica.....	145
4.2 Evolución de las premisas, supuestos y objetivos de la investigación .....	158
4.3 Las técnicas de investigación utilizadas.....	163
4.3.1 <i>La entrevista en profundidad</i> .....	164
4.3.2 <i>El grupo de discusión</i> .....	169
4.4 Las características de los participantes/personajes objeto de estudio.....	176



<b>TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA.....</b>	<b>183</b>
<b>Capítulo 5 El discurso profesional (I) .....</b>	<b>185</b>
5. 1 Marco de significado del trabajo social .....	185
5.1.1 <i>La (in) definición del trabajo social</i> .....	187
5.1.2 <i>El objeto del trabajo social</i> .....	194
5.1.3 <i>La dimensión política del trabajo social</i> .....	202
5. 2 La intervención en trabajo social.....	211
5.2.1 <i>La queja principal: la tarea de gestión de recursos</i> .....	214
5.2.2 <i>¿Qué es eso de la gestión de recursos?</i> .....	220
5.2.3 <i>¿Qué entienden los profesionales por intervención en trabajo social?</i> .....	227
<b>Capítulo 6 El discurso profesional (II) .....</b>	<b>237</b>
6. 1 Percepciones sobre el profesional de trabajo social .....	237
6.1.1 <i>El sujeto de intervención</i> .....	239
6.1.2 <i>La sociedad en general</i> .....	245
6.1.3 <i>Otros profesionales</i> .....	248
6.1.4 <i>La institución</i> .....	262
6.2 El profesional reflexivo .....	268
6.2.1 <i>La praxis en trabajo social: la teoría y la práctica</i> .....	273
6.2.2 <i>La supervisión</i> .....	278
6.2.3 <i>Rendijas y espacios para la intervención</i> .....	282
6.2.4 <i>La identidad recobrada</i> .....	286
<b>Conclusiones.....</b>	<b>297</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>309</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>325</b>



# Presentación

El tema objeto de investigación que presento en esta tesis doctoral, para la obtención del grado de Doctora en Trabajo Social, se fue gestando mucho antes de decidir que se iba a transformar en tesis doctoral. Qué es el trabajo social, qué hacen sus profesionales, cómo intervienen en la sociedad, son las primeras preguntas que te suelen acompañar durante un tiempo previo a rellenar una matrícula universitaria y poner en la casilla correspondiente: trabajo social. En aquel momento las respondí como pude, con quien pude y sin mucho detenimiento. Un amigo vasco, trabajador social, me describía una versión de la profesión que nada tenía que ver con la del burócrata que se paseaba por mi mente. Al mismo tiempo, un profesor de sociología me decía que mis inquietudes intelectuales iban a verse mejor respondidas con su disciplina. Fue así cómo, sustituido el burócrata por una figura más atractiva y, con ganas de demostrarle al sociólogo que el trabajo social era la disciplina que más se adecuaba a mis intereses personales, rellené la casilla de opción de carrera con total convicción.

Así empezó todo y así empezó, sin saberlo, el tema de esta investigación. A estas primeras cuestiones, unas en forma de interrogantes y otras ya comprobadas, se fueron sumando nuevas reflexiones: 1. Las prácticas de la carrera: en ellas el coordinador del Punto de Encuentro Familiar se empeñaba en que dejara a un lado lo aprendido. ¿Por qué? me preguntaba... ¿Por qué no poder aplicar el conocimiento aprendido, en lugar de dejarme llevar, como él me invitaba, por los caminos flexibles de lo que él denominaba la transdisciplinariedad? 2. ¿Por qué en mi primer trabajo como profesional en un centro de protección de menores se me contrataba bajo la denominación de

educadora, al igual que al psicólogo, al pedagogo, al educador social, y al biólogo? 3. Comprobar el desconocimiento que se tenía sobre el trabajo social en mi primer trabajo como investigadora en un estudio sobre la situación de los mayores en un pueblo de Navarra. 4. Si quería complementar mi formación con un nivel educativo superior en aquel momento sólo podía hacerlo a través de otras disciplinas como, por ejemplo, con el curso puente de sociología o el segundo ciclo de antropología. Todas estas experiencias y reflexiones relacionadas sobre el reconocimiento de la profesión, en el ámbito académico y el profesional, se iban acumulando e instalando poco a poco en mí, pero sin solicitar todavía una atención especial.

Fue una sorpresa que mi inquietud intelectual se viera resuelta con la llegada de los nuevos Masteres Oficiales en Trabajo Social. Esta novedad me atrajo hasta Madrid donde pude ir ordenando poco a poco mis reflexiones e incorporando nuevo conocimiento para la práctica investigadora. Fue en la memoria final de Master, a partir del estudio de la relación teoría-práctica en trabajo social, cuando incorporé en el trabajo de campo las primeras preguntas sobre la identidad profesional y recogí las primeras respuestas de los profesionales. Me cuesta mucho describir la sensación que provocaba en mí el silencio, la dificultad para responder, las respuestas construidas para salir del paso en el momento, los titubeos. La sensación tenía que ver con una intensa identificación y, a la vez, aquellas preguntas despertaron (o hicieron explosión) todo aquello que me acompañaba en estado latente tiempo atrás.

Fue así como me planteé aprovechar el tiempo y el proceso de aprendizaje que contempla toda tesis doctoral; fue así como se construyó el espacio idóneo para abordar esta cuestión sobre la identidad. Y por ello, esta obra es un punto de partida, es la oportunidad de empezar a responder. Es también un estreno como investigadora, no solo por la edad, la inexperiencia y el momento profesional sino porque en todo el proceso se han despertado nuevas inquietudes intelectuales, otros senderos que me conducen a tener más curiosidad, más ganas de saber, más voluntad de buscar y, por tanto, seguir estudiando. Necesario es añadir, ahora, que solo yo soy responsable de todo lo

dicho y lo no dicho en esta tesis, así como del proceso de exploración que he llevado a cabo.

Hasta aquí mi recorrido personal que me ha llevado a elegir este tema como objeto de investigación, razón por la que he considerado necesario narrarlo en primera persona. A partir de ahora continuaré la presentación y la redacción de la tesis doctoral utilizando el plural mayestático. De la misma forma, a lo largo del texto nos referiremos a los y las trabajadores/as sociales indistintamente. Mas, se ha decidido no utilizar el género masculino y femenino diferencialmente por cuestiones eminentemente prácticas, esto es, de pura economía lingüística.

Este es justo el momento de aclarar un tema fundamental que es transversal al objeto de esta investigación: la cuestión de género. Los lectores se preguntarán porqué no se ha acometido algo tan importante al tratarse de una profesión femenina y más si se acomete su identidad. Bien es cierto que así es, pero esta tesis, ya de por sí, tiene una enjundia más que suficiente como para haber hecho una digresión en ese sentido. Por ello, hemos querido dejar abierta una línea de investigación que centre su foco de estudio en un tema tan sumamente importante como es el de género e identidad en la profesión de trabajo social. Hay publicaciones dedicadas a este tema como puede ser la de Estela Grassi (1989) con su libro *La mujer y la profesión de Asistente Social*; otras más como la tesis doctoral de Tomasa Báñez (2004) que acomete el estudio de la mejora de imagen profesional en Aragón y las diferencias entre hombres y mujeres en la ocupación de puestos de trabajo; así como también el libro de Sagrario Anaut, Camino Oslé y Ana Urmeneta (2005), *De profesión cuidadoras. La profesionalización femenina de la asistencia socio-sanitaria en la Pamplona del siglo XX*, que recoge aquellas realidades profesionales donde se encuentra la mujer como cuidadora principal.

No obstante, a nuestro parecer, el conocimiento sobre género e identidad es uno de los temas fundamentales que deseamos acometer en futuras investigaciones. Sobre todo, porque, el tema sigue candente y actual, como se podrá leer en algunos de los discursos profesionales de esta



investigación, voces que reconocen una autoimagen forjada en el complejo, la baja autoestima y la subordinación, tema eminentemente femenino. No es de extrañar que escuchemos percepciones de este tipo en una profesión femenina cuyo objeto es la pobreza, que siempre fue reconocida en el espacio de la asistencia social como tema de mujeres.

En una tesis de estas características, en la que los supuestos y objetivos están abiertos a la continua construcción y re-construcción, hemos de decir que los supuestos principales se mantuvieron a lo largo de todo el proceso. Así, partiendo de las siguientes observaciones, fuimos constatando:

- La persistencia de un problema en la historia española en cuanto a la definición de la identidad de los trabajadores sociales hace que las imágenes que tienen de sí mismos y de la profesión del Trabajo Social sean débiles y difusas.
- Por otro lado, y en relación a estas imágenes difusas, la falta del conocimiento teórico, y su rechazo al mismo, no permite que los profesionales vean consolidada su imagen en relación a aquellos otros con los que han de compartir el campo de la intervención social a partir de la creación de los servicios sociales. En esa relación, los profesionales del trabajo social no se sienten reconocidos.

El concepto identidad que forma nuestro objeto de estudio, se ha analizado y construido a partir del aporte de diversos autores, fundamentalmente, del ámbito de la filosofía, la sociología y algunas breves inmersiones en la psicología, como la del psicoanalista Erikson, pensador de la identidad por excelencia. Mas, alguien puede pensar que por qué no haberse adentrado más profundamente en el mundo del psicoanálisis para haber podido acercarnos al objeto de estudio con el fin de obtener más resultados en el análisis del yo. Sin embargo, éste no era el propósito de la investigación ya que el estudio de la cuestión de la identidad obliga a salir de los estrechos márgenes de la construcción personal para ampliar el zoom a las relaciones

interpersonales y a las de los profesionales con las instituciones. En fin, ésta es una tesis de los sujetos profesionales, de cómo éstos han construido su devenir profesional, su lugar en la sociedad, sus inquietudes y sus crisis en relación a otros profesionales. Para lograr este propósito qué mejor que acudir a las disciplinas mencionadas. Además, es preciso añadir que la elección de los autores se ha realizado de forma tal que estos han viajado a la par que se ha ido abriendo la percepción y la intuición sobre el objeto de estudio en el análisis de las entrevistas. Por esta razón no se puede identificar en esta investigación una sola corriente teórica. Son muchos los autores que nos han acompañado en este maravilloso viaje intelectual.

Uno de los primeros autores con los que dio comienzo este viaje sobre la identidad fue Claude Dubar (2002) con su libro *Las crisis de las identidades*. Con él constatamos que el objeto de estudio ha sufrido un cambio de concepción respecto a las ideas anteriores: la identidad, aquello que se es y lo que el otro reconoce que es, ya no se hereda sino que se construye. La identidad pasa de ser una esencia permanente a algo construido, que sólo se puede comprender dentro de un proceso de cambio y articulaciones complejas. Asimismo, ya no es objeto de preocupación tener una pertenencia a un grupo o a una institución sino que se pone todo el afán en construir una identidad personal.

La metáfora que incorpora el título de esta tesis y la imagen de la portada, inspirada por la propuesta que nos ofrecen los filósofos Aranguren (hilvanar) y Ricoeur (trama y personaje), tiene relación con lo que acabamos de decir sobre la construcción, el cambio y la articulación compleja. La identidad se hilvana, no se cose. Porque el hilván permite que algo/alguien se sujete y tome forma, pero a la vez consiente que en otro momento pueda ser corregido, cambiado o hasta deshilachado.

Vemos con Gergen (1997) que las dificultades y las crisis para la tarea identitaria acontecen cuando el contexto social posmoderno pone en cuestión los límites y la estabilidad que hasta el momento habían marcado el camino por el que poder construir. Es la duda la que se posa sobre las personas obligadas

a un estado permanente de construcción y reconstrucción, con referencias difusas a las que agarrarse y un amplio campo de posibilidades. Por esta misma razón, antes la identidad no se percibía como una preocupación o problema; es más, antes la identidad en trabajo social, como tal, no era un problema y esto hace que, quizás, para los profesionales de edades más avanzadas sea sorprendente trabajar este tema a estas alturas del recorrido. Pero la identidad es una preocupación por excelencia de la posmodernidad. A esto se suma, además, como dice Manuel Castells (2003) que la identidad se construye en un entramado de relaciones de poder y éstas responden a cada tiempo y a un contexto concreto (p. 35). Así, pensamos que el interés de esta tesis sobre identidad profesional viene dado por el contexto actual y ese amplio abanico de posibilidades y luchas presentes que hacen titubear al profesional a la hora de narrarse a sí mismo.

Para hacer frente a un objeto de estas características, en tanto que sabemos que la identidad hace referencia a procesos subjetivos de personas, hemos tenido que movernos en el terreno epistemológico de la interpretación, de la subjetividad, con un método de análisis eminentemente comprensivo y, por tanto, mediante técnicas cualitativas. Se trata, y ésta es la finalidad principal de la tesis, de posibilitar y generar procesos de comprensión de las realidades narradas e interpretadas por los propios sujetos. O, como dice Miguel Valles al referirse a este paradigma, “no se buscan verdades absolutas, sino relatos” (2003, p. 56). Entre la técnica de grupo de discusión y la entrevista en profundidad, hemos contado para este objeto de estudio con el relato de 44 profesionales, favoreciendo el análisis sobre cómo construyen, significan y narran los profesionales su propia identidad. Dice a este respecto Hannah Arendt (1995) que “el resultado de la comprensión es el sentido, el sentido que nosotros mismos originamos en el proceso de nuestra vida, en tanto tratamos de reconciliarnos con lo que hacemos y padecemos” (p. 30).

Esta tesis se propone conocer principalmente de dónde venimos y dónde estamos (dimensión histórica); qué y quiénes somos (dimensión ontológica/epistemológica); qué hacemos (dimensión pragmática) para saber o

poder reflexionar hacia dónde vamos. Esto último es lo que puede dar sentido a la profesión, la dirección, pero para hallarlo es preciso hacerse esas preguntas. Es así como se organizan los capítulos de la parte primera del trabajo que a continuación describiremos brevemente.

El primer capítulo, *La historia como pre-texto para la construcción de la identidad*, pretende dar respuesta al “de dónde venimos”. Es una descripción y análisis de la historia del trabajo social de nuestro país ordenada a través de los modos de adquisición de conocimiento que plantea el filósofo Xavier Zubiri (1980). Así, los datos que componen la memoria del colectivo profesional se estructuran en tres momentos: el de la concepción del trabajo social como técnica, el de la transición hacia el conocimiento científico, y el que sitúa al trabajo social en el terreno cognoscitivo de la *episteme*.

El segundo capítulo, *La identidad en el trabajo social: entre la memoria y la promesa*, es el capítulo por excelencia en el que vamos a trabajar el concepto en tanto objeto de estudio. Además de su comprensión, se identificarán los elementos que participan de la lógica identitaria: quién, qué, porqué y cómo se construye la identidad. Todo esto para que, en el último epígrafe, podamos responder a las dimensiones ontológica/epistemológica y pragmática a partir de una serie de ideas-elementos constitutivos de la identidad del trabajo social, que permita construir una narrativa profesional. Son ideas que van desde la administración de la dependencia hasta la denominada intervención social.

Y, en esta primera parte, el último y tercer capítulo, *La influencia del individualismo en el desarrollo de la identidad*, nos emplaza en ese contexto posmoderno que sitúa al individuo en el centro neurálgico de atención y compone un escenario particular a la hora de poder emprender un camino de construcción identitaria, tanto personal como profesional. Veremos cómo esa particularidad influye en el trabajo social actual para, sopesando las dificultades, se puedan barajar nuevos caminos.

A continuación, la segunda parte del trabajo aborda las cuestiones metodológicas que, como ya hemos adelantado, se construyen, debido a su objeto, bajo el paradigma de la subjetividad. Es un capítulo que pone de manifiesto la relación entre la posición epistemológica, la elección del método y las técnicas, de modo que se justifique notablemente la pertinencia de este planteamiento y su rigurosidad científica.

Es así como llegamos a la tercera parte, cuyo contenido consta de dos capítulos, en los que se analizan los discursos de los profesionales a la luz de los elementos teóricos trabajados en la primera parte. El estudio de sus narraciones, de los ejercicios de autoconciencia que realizan los sujetos entrevistados, y el modo de disponer sus experiencias más significantes, supone para este trabajo el material imprescindible para poder establecer una dialéctica sobre la identidad del trabajo social. Dicho esto, en el capítulo 5 se trabajará principalmente los elementos que componen el marco de significado que los profesionales atribuyen al trabajo social. Y en el capítulo 6 conoceremos, por un lado, las percepciones que los profesionales creen que tienen los otros acerca del trabajo social (los sujetos de intervención, la sociedad, otros profesionales, la institución); y, por otro lado, se traerán aquellos relatos que hacen referencia a la figura del profesional reflexivo como propuesta que ayude a establecer las bases de una identidad profesional consolidada a pesar de estos tiempos cambiantes y difusos.

Esperemos que el lector pueda valorar cada página de esta tesis doctoral atendiendo a su carácter de hilván y, por tanto, a las posibilidades que se despiertan para seguir reflexionando sobre éstas y otras cuestiones con un único objetivo: el de seguir contribuyendo a la mejora de la disciplina de trabajo social para adecuar sus respuestas al momento actual.

# **PRIMERA PARTE**

## **ESTRUCTURA CONCEPTUAL**



# Capítulo 1

## La historia como pre-texto para la construcción de la identidad

*Tome el lector su vida, en un esfuerzo de reflexión, y mírela a trasluz como se mira un vaso de agua para ver sus infusorios. Al preguntarse por qué su vida es así y no de otro modo, le aparecerán no pocos detalles originados por un incomprensible azar. Pero las grandes líneas de su realidad le parecerán perfectamente comprensibles cuando vea que es él así porque, en definitiva, es así la sociedad -'el hombre colectivo'- donde vive y, a su vez, el modo de ser de ésta quedará esclarecido al descubrir dentro de él lo que esa sociedad fue -creyó, sintió, prefirió- antes, y así sucesivamente. Es decir, que verá en su propio e instantáneo hoy, actuante y viviente, el escorzo de todo el pasado humano. Porque no puede aclararse el ayer sin el anteayer, y así sucesivamente. La historia es un sistema, el sistema de las experiencias humanas, que forman una cadena inexorable y única. (ORTEGA Y GASSET, 2006, p. 74).*

### 1.1 Introducción: los modos del saber

La tarea de elaboración de una historia del trabajo social en España no tiene, en principio, más complejidad que la de recopilar cuidadosa y ordenadamente una serie de datos, fechas y acontecimientos que componen la memoria histórica del colectivo profesional. Tal trabajo ya ha sido abordado por diversos autores reconocidos de la profesión, o de profesiones afines, en distintos formatos y con diferentes propósitos: investigaciones, libros, tesis doctorales, artículos, manuales, memorias de oposición, etcétera. Tomada en cuenta esta premisa, pensamos que el aporte u originalidad de la historia de la



profesión que, a continuación vamos a presentar, se encuentra, no tanto en el dato, en la fecha o en el acontecimiento de sobra conocido, sino en el modo de abordarlo. Aceptamos, así, la propuesta que hace Ortega y Gasset de tomar la historia como un vaso de agua visto al trasluz para poder contemplar y abarcar con la mirada todos sus infusorios. Y tras esta pretensión de globalidad, acometeremos el ejercicio de identificar en su interior las relaciones más significativas que conforman ese sistema, de manera que consigamos hallar las razones, los significados, la continuidad y la coherencia para el análisis posterior de nuestro momento actual.

La mirada elegida para abordar la descripción y el análisis de la historia del trabajo social de nuestro país, se ha apoyado en la reflexión del filósofo Xavier Zubiri (1980) acerca de “los modos del saber”. Entendemos que una lectura a partir de esos modos de adquisición de conocimiento nos puede servir de trampolín para comprender por qué nace el trabajo social, cómo se ha ido desarrollando y en qué momento nos encontramos en la actualidad.

La argumentación de Zubiri parte de la diferencia existente entre los modos de conocimiento de los animales y los seres humanos. Los primeros, conocen a través de la experiencia y, los segundos, comparten este modo pero además tienen la exclusividad de otros tales como: el arte (*tékhne*), la prudencia (*phrónesis*), la ciencia (*episteme*), la inteligencia (*nous*) y la sabiduría (*sophía*). En este grupo exclusivo de los seres humanos para el conocimiento, dos son los modos elegidos para vertebrar la narración de esta historia del trabajo social: la *tékhne* y la *episteme*. Pero esta elección no implica que olvidemos la prudencia, la inteligencia y la sabiduría como modos imprescindibles e interdependientes en este camino hacia el conocimiento.

El primer epígrafe, *la tékhne: la concepción del trabajo social como arte*, emprenderá un recorrido por todos aquellos acontecimientos que rodearon el surgimiento del trabajo social y cómo éste se fue construyendo y reconociendo a través del arte, con el fin de mejorar, sistematizar y superar las prácticas sociales basadas en la experiencia caritativa. El arte, explica Zubiri, no es una

habilidad fundamentada en la experiencia, no remite sólo a hacer ciertas cosas y de tal manera, sino que *sabe hacer las cosas y por qué las hace* (1980, pp. 18-19). El arte, pues, es la superación de la experiencia y para ello precisa de la técnica. Además, el arte, a diferencia del saber particular de la experiencia, tiene como característica perseguir un saber universal y comunicable. Este primer momento y modo de saber técnico, a grandes rasgos, en nuestra disciplina, se fue forjando a través de distintos sucesos: el acuerdo de finales del siglo XIX de una concepción del Estado como interventor en la sociedad, la creación de la primera escuela de trabajo social, el periodo de asistencia social durante el régimen franquista, los primeros congresos nacionales de trabajo social y primeros cuestionamientos acerca de la identidad profesional, etcétera.

Así mismo, el segundo epígrafe, *la transición hacia el conocimiento científico*, se encuentra a medio camino entre la consolidación de la técnica y las primeras preguntas sobre la ciencia. Lo distintivo de esta etapa es la capacidad de demostrar una madurez de conocimiento técnico suficiente que avale y configure un lugar en el espacio de las profesiones de ayuda. Muchos denominan este momento como el del desarrollo, expansión y profesionalización del trabajo social, legitimado ante la sociedad por una serie de conquistas realizadas: la participación en la política y legislación social del país, la creación de los servicios sociales y la inserción en el espacio universitario, entre otras. Es un tiempo orientado a afianzar la técnica, el método, en definitiva, los procedimientos operacionales; es una transición hacia el conocimiento científico puesto que trata de perfilar y definir los campos de actuación, la problemática de los colectivos a los que se dirige, las funciones profesionales, ajustándose a la concepción empírica (objetiva y avalorista) que predominaba en la época; y, lo más importante, es el momento en el que el objeto del trabajo social aparece como preocupación y legitimación de la profesión, lo que nos conduce hacia la preeminente necesidad de un nuevo modo de conocimiento.

Es esta necesidad de definir el objeto de la profesión la que nos situará en el tercer epígrafe, *la episteme: la cuestión sobre el objeto*. Plantear la pregunta sobre el objeto del trabajo social es el primer paso para adentrarnos en un nuevo terreno, en el del modo del saber que refiere a la ciencia. Al igual que la tékhne, la ciencia se pregunta por los porqués universales, pero quiere ir más allá, desea responder al porqué necesariamente el objeto es así y no de otro modo. En palabras de Zubiri “la ciencia consiste en hacer que el objeto, lo que él es, muestre desde sí mismo ese momento de por qué le compete necesariamente una cierta propiedad” (op. cit. p. 23). Para poder desarrollar esta tarea de demostración, el único camino a seguir es el de la lógica, esto es, precisamos elaborar a través de distintos actos mentales aquella estructura que dé cuenta de la propiedad del objeto. “La *episteme*, la ciencia, es la intelección demostrativa (...), es saber apodíctico” (op. cit. p. 24).

Los distintos planteamientos que vamos a presentar en este apartado dan cuenta del esfuerzo reflexivo realizado durante estos últimos veinte años, aproximadamente, por muchas autoras y autores relevantes en nuestra profesión. Todo ello compone un nuevo viraje, una invitación a profundizar sobre el objeto de nuestra profesión que, sin perder de vista lo conquistado hasta el momento a través del modo del saber de la tékhne<sup>1</sup>, conduzcan a incorporar nuevos modos de conocimiento para continuar su desarrollo y, por ende, responder con mayor capacidad a la encomienda de la sociedad actual. El nuevo viraje es la búsqueda de reconocimiento en su dimensión disciplinar por la comunidad científica<sup>2</sup>. Este primer capítulo sobre la historia es, como el mismo título indica, un pre-texto para hablar de la identidad profesional. Puesto que, ¿cómo hablar del hoy sin saber del ayer? ¿Cómo hilar algo coherente sobre la identidad sin la referencia a la memoria? ¿Cómo elaborar un discurso de sentido sin conocer los sentidos que pusieron en marcha y mantuvieron la

---

<sup>1</sup> La tékhne, el saber hacer y el porqué hacer que supera la experiencia, se apoyaba en la necesidad-recurso como objeto del trabajo social.

<sup>2</sup> Plantear el malestar psicosocial como objeto del trabajo social es dar un salto cualitativo para introducirse en el terreno de los conceptos abstractos que comprende cualquier concepción que pretenda ser epistemológica.

maquinaria del trabajo social hasta nuestros días? Y aún así, no podemos dar nada por finalizado, y menos en una disciplina tan joven que está dando sus primeros pasos epistemológicos, pues, como dice Edgar Morin: “quizás no estemos más que en el comienzo de un comienzo, es decir, todavía no estamos en el fin de un fin. El destino individuo/sociedad, autonomía/conciencia, se vuelve a jugar sin cesar. La historia desafía toda predicción. Su devenir es aleatorio, su aventura ha sido, sin que se sepa, y ahora se debería saber, una aventura desconocida” (2003, pp. 252).

## 1.2 La tékhne: la concepción del trabajo social como arte

Toda disciplina, como cualquier obra artística, responde a las influencias que suscita su entorno social. Para poder comprender hoy una creación, habrá que acudir al diálogo entre el artista y su contexto, al espacio que inspiró su manera de mirar la realidad y en la cual su obra adquiere originalidad y sentido. Por tanto, el valor de una obra se precia en el contexto en el que se origina y, en consecuencia, para hablar del surgimiento del trabajo social en España es imprescindible hacer alusión al contexto<sup>3</sup> que lo provoca, genera y dota de significado.

No vamos a hablar de la acción social en sentido genérico, pues en ese caso tendríamos que situarnos no sólo en la Ilustración, sino en todo un conglomerado de edades anteriores: la Antigua, la Medieval, etcétera. Mas no es éste ni el propósito ni el contexto que estamos buscando porque, aunque la acción social esté relacionada, se estudie y sea un precedente, la disciplina del trabajo social, entendiendo como disciplina una formalización reflexionada y técnica, nace en un tiempo donde la *acción social* se convierte en *intervención social*. Los matices y cualidades que diferencian ambos términos estriban en

---

<sup>3</sup> Cuando hablamos del contexto queremos hacer alusión directa al país objeto de investigación: España. Esto hace que vayamos a omitir en este texto toda la historia del proceso de surgimiento y consolidación del trabajo social en el mundo anglosajón y estadounidense.

que la intervención social es una acción social pero, ésta, institucionalizada, orientada y disciplinada.

Una vez fijados y justificados estos presupuestos, vamos a situar el comienzo de la historia del trabajo social de nuestro país en la segunda mitad del siglo XIX. Todo este siglo estuvo caracterizado por ser un periodo de Restauración en España, periodo vinculado prominentemente al político liberal-conservador Antonio Cánovas del Castillo.

“La idea de éste era ambiciosísima en su simplicidad: crear un régimen de libertad y concordia, un sistema estable basado en un poder civil prestigioso, apoyado en partidos políticos sólidos y fuertes capaces de alternar armónicamente en el gobierno; construir un Estado centralizado y bien estructurado con una Constitución abierta –de soberanía compartida entre la Corona y las Cortes-, donde la defensa de valores tradicionales como la familia, la religión y la propiedad fuese compatible con un cierto grado de intervencionismo del Estado en favor de las clases necesitadas” (Fusi y Palafox, 1997, pp. 153-154).

En el último cuarto de siglo, tras la derrota del carlismo en 1876 y la guerra colonial de 1878, España comienza un periodo de estabilidad y paz donde se instaura la cultura liberal. Es un ambiente restaurado que tolera y favorece la convivencia de las distintas posiciones ideológicas. La Institución de la Libre Enseñanza participa en este contexto propiciando “una revolución intelectual honda, lenta y duradera” (Fusi y Palafox, 1997, p. 155). Así, entre el final de este siglo y el comienzo del siguiente, se fueron creando algunas de las condiciones de posibilidad para la modernización. Es importante indicar aquí que el desarrollo de la industrialización del país, tuvo periodos críticos, gran lentitud y falta de extensión por su concentración en dos regiones (País Vasco y Cataluña), factores que impidieron el desarrollo de una clase burguesa que modernizara el país. Mas estos son sólo algunos de los factores, entre otros, que pueden destacarse de este largo periodo, a los que hay que sumar el enorme poder de la Iglesia y el caciquismo. Esta lentitud y obstaculización ha sido explicada por algunos al decir que este país es “un conglomerado de sociedades distintas, (que) adolece de la falta de una ‘conciencia nacional’ capaz de reaccionar uniformemente (Carr, 1968, p. 412).

Es en este tiempo y contexto donde empiezan a florecer y converger las reflexiones, los términos y las preocupaciones desde distintos grupos y posiciones ideológicas en torno a la *cuestión social*, el *problema social*, la *reforma social*, el *deber social*, la *institucionalización* de la reforma social. Reflexiones, todas ellas, que sintonizaban, se alimentaban y participaban de un clima europeo interpelado por la filosofía marxista y las acciones del socialismo en favor del mundo obrero.

Los pensadores y políticos de este tiempo empezaron a reflexionar sobre las problemáticas sociales y las soluciones ofrecidas hasta el momento. Descubrir la insuficiencia de las soluciones llevadas a cabo, reducidas al establecimiento de un precepto legal sobre una situación de privilegios injustificados que no agotaba ni la insatisfacción ni el problema, hizo que se comenzara a pensar en términos de complejidad del problema y actualización de las soluciones. Es así como se comenzó a hacer conciencia de la complejidad del mundo social y a desgranar aquellos otros aspectos del problema que, sin olvidar el importante peso que se le confería al aspecto económico y manteniendo su vigencia, introducen nuevos elementos de análisis. Poco a poco van encontrando su lugar el aspecto científico, el religioso, el moral, el jurídico e, incluso, el artístico que, junto al económico, conforman el problema social y se tornan relevantes a la hora de pensar socialmente (Azcárate, 1946, pp. 14-15).

Esta toma de conciencia era el primer paso para justificar la necesidad de una intervención social o, lo que muchos acordaron en llamar, un ejercicio del *deber social*. Deber que es definido por Adolfo Posada como

“la reacción de la conciencia individual y colectiva de los hombres, bajo el influjo de los estimulantes que entraña la contemplación del sufrimiento, del dolor físico y moral, de la escasez o falta casi absoluta de medios de goce, que se advierte en las gentes, se manifiesta en hechos concretos, y es como una inspiración de doctrinas más o menos definidas y coherentes, que dominan con gran fuerza, sobre todo, en las clases intelectuales de los países cultos, y a veces en las mismas clases ricas” (1904, p. 114).

El pensamiento sobre el mundo social, en la España del siglo XIX, quedaría incompleto si no nombráramos a una de sus grandes pensadoras: Concepción Arenal. No es traída a estas páginas por las diferencias que a primera vista pudiéramos observar, mujer y católica, sino por la importancia y la trascendencia de su aporte intelectual en las futuras actuaciones profesionales. Esta mujer se ganó el respeto, la estima y la escucha entre los sociólogos, filósofos y políticos de nuestro país, y de otros rincones del extranjero, por arrojar nuevos elementos de análisis, en sintonía con la complejidad del problema social que hemos nombrado, para poder mejorar la intervención social (Lacalzada, 1994). Pasión y razón, en este orden y siempre ligadas, componían la base de la propuesta de Concepción Arenal que interpelaba radicalmente, y continúa haciéndolo, la manera de intervenir en las situaciones de vulnerabilidad de las personas. Encontramos en una de sus grandes obras, *El visitador del pobre*, un extracto, entre otros muchos, que ilustran, a modo de ejemplo, lo afirmado:

“Será muy difícil que al visitar al pobre aliviemos su dolor, consolemos su miseria espiritual y corporal, si antes no formamos una idea exacta de nuestra posición respectiva; si no llevamos una humildad y una tolerancia sentida y razonada; si no podemos responder con exactitud a estas tres preguntas: ¿Qué es el dolor? ¿Qué es el pobre? ¿Qué somos nosotros? Si damos respuesta; si la meditamos y nos identificamos con ella, entraremos a visitar al pobre en tal situación de espíritu, que ocuparemos siempre el lugar que nos corresponde, y haremos todo el bien que debemos hacer” (Arenal, 1913, pp. 7-8).

Apreciamos en sus reflexiones la importancia que da, no sólo a “hacer el bien al otro” sino también la pregunta referida a uno mismo, a la persona que da y a cómo lo hace. Son preguntas que hacen referencia a la identidad del que interviene: ¿Quién soy yo? ¿Cómo me ubico ante el otro? ¿Cómo explico y experimento su problemática? Este es un ejemplo muy temprano de lo que hoy se denomina reflexividad.

En medio de este cúmulo de reflexiones orientadas a un cambio en la concepción de lo social, florece una política social que cuestiona el Estado abstencionista y promueve la legitimación de éste para la intervención.

También es importante señalar que este giro podemos encontrarlo en las concepciones de los distintos grupos políticos que tenían en aquel momento relevancia social. Todos ellos, conservadores, católicos y liberales, protagonizaron y participaron en la implantación de estos cambios sociales. En ocasiones se ha pretendido, como apunta Montero (1997), *patrimonializar o capitalizar* los orígenes de la política social en España por determinados grupos sociales, pero todos, unos y otros, en mayor o menor medida, haciendo distintas propuestas mientras ostentaban los órganos de decisión, han secundado el objetivo y la necesidad de la intervención social por parte del Estado.

Bien es cierto que, después del acuerdo, encontramos una amplia gama de matices en lo que se refiere a los modos, la extensión y la formalización de esa intervención, diferencias que responden a unos órdenes y prioridades ideológicas. Así, el reformismo conservador mantenía una visión idílica y optimista de los resultados de la legislación social, enfatizaba la iniciativa social sobre la estatal, anteponía la reforma moral a la social, predominaba un sentido proteccionista en el tratamiento de las problemáticas y de sus protagonistas y se caracterizaba por la ausencia del pensamiento sobre el conflicto en sus planteamientos.

Por otro lado, el pensamiento liberal abanderaba un proyecto más global de las reformas, desde la legislación protectora hasta las reformas fiscales, tributarias y del código civil, aludía prioritariamente a la responsabilidad estatal y proponía la inserción de las ciencias sociales en la universidad como base científica de la reforma social (Montero, 1997). Los reformistas liberales, en esta línea de acuerdo con el resto de fuerzas sociales, pusieron en marcha el Instituto de Trabajo con la intención de “mejorar las condiciones de la clase obrera y mitigar las consecuencias sociales del enfrentamiento entre patronos y obreros” (Palacio, 1988, p. 53). Esta institución fue el precedente del Instituto de Reformas Sociales instituido de forma definitiva en 1904, cuyo objetivo era



“la reforma social con toda la ambigüedad y extensión que dicho término conlleva” (op.cit. 1988, p. 141).

Por último, los católicos, animados por la Encíclica *Rerum Novarum* de 1891, también reconocieron, aún con algunas resistencias en los sectores más conservadores, la legítima intervención del Estado. Sin embargo, se trataba de un intervencionismo subsidiario y transitorio.

“Este criterio se expresa tanto en la oposición a una excesiva reglamentación legal de las condiciones de trabajo como, fundamentalmente, en el rechazo del modelo de seguro obligatorio y de financiación estatal (...) No parece casual que una parte importante y muy significativa de los católicos-sociales desembocaran en el Instituto Nacional de Previsión. Parece como si los objetivos del Instituto cuadraran mejor con uno de los objetivos principales de la reforma social propugnada por los católicos: la defensa y protección de la familia tradicional” (Montero, 1986, p. 175).

Es en este contexto regeneracionista, de tensiones y acuerdos, de actualización de concepciones sobre lo social y de *complejización* de las acciones y de las problemáticas, de apertura y participación en el extranjero, donde vamos a ubicar el nacimiento de la “obra artística” del trabajo social en España. Son estos vientos regeneracionistas los que están presentes en las primeras décadas del siglo XX y así nos conducen hasta la primera Escuela de trabajo social en Barcelona.

La Escuela inicia sus clases en los comienzos de la Segunda República Liberal, el día 3 de noviembre del año 1932. Este escenario político y su ubicación en el Gobierno de la Generalitat de Cataluña fueron las circunstancias propicias para su aparición, ya que la cultura y la formación del pueblo eran una preocupación y prioridad tanto para la República como para Cataluña. Por ello se miraba con atención los movimientos e iniciativas del resto de países europeos. No es de extrañar dos hechos esenciales en la creación de esta escuela: que la iniciativa surja de la región de España más industrializada y abierta al exterior que tiene, además, una amplia y potente burguesía; y que se tratara de una formación aconfesional, a pesar de que la

Escuela Social de Cataluña fue una filial de la Escuela Católica de Bélgica creada en 1920.

La toma de conciencia acerca de la injusticia social, el interés por la cultura obrera y sus condiciones de trabajo, el contacto con la miseria y las necesidades impulsaron la creación de esta escuela. Pero es preciso añadir que el deseo de cambio social no se alimentaba en el mandato divino de la práctica caritativa sino en la conciencia de la desigualdad e injusticia social. Por tanto, la ideología que subyace y motiva la inauguración del trabajo social en nuestro país es aquella que surge del “contacto con la miseria y las necesidades” y la reflexión “sobre las formas políticas y sociales existentes” (Ferrer, 1982, p. 15).

Encontramos en las páginas de la *Revista Treball Social* el testimonio de una alumna de la primera promoción de esta escuela, entrevistada por Rosa María Ferrer: María Estrada. Con ella vamos a ir visualizando, a modo de fotografía, algunos aspectos de ese momento inaugural del trabajo social en España. En primer lugar, cabe preguntarse quiénes y cómo eran aquellas personas aspirantes a la formación de Asistente social. Según la entrevistada “...la mayoría de alumnos pertenecíamos a las clases alta o media-alta (...y) nos matriculamos en la Escuela para adquirir una cultura más amplia, sobre todo en unos temas de los que nada sabíamos. No pensábamos en que pudiéramos tener una perspectiva de trabajo” (Ferrer, 1982, p. 13). Aunque la Escuela estaba abierta a hombres y mujeres, ya desde sus inicios se constituyó como una carrera eminentemente femenina. Esto tiene su explicación en un contexto donde la mujer burguesa de finales del siglo XIX estaba operando un proceso en el que, paulatinamente, quería ir insertándose en un ámbito de lo público masculinizado. Y así, el camino elegido o, más bien, predeterminado para la búsqueda de un espacio en lo público se llevó a cabo a través de aquellas profesiones del ámbito de la medicina o la higiene social donde la mujer, por sus dotes y habilidades, ya estaba reconocida, identificada y aceptada socialmente. “El acceso de la mujer a la vida social no podía ser de

otra manera más que la de proyectarse en actividades que realizaba en el interior del hogar y para las que estaba únicamente preparada por la reducida educación que recibía” (Zamanillo 2000, p. 129). De esta manera es comprensible la relación entre la emancipación femenina y el origen de la ciencia social puesto que “ambas son el resultado de una grieta abierta en el orden social establecido y de los cambios radicales que se produjeron en la estructura de la sociedad; y, de hecho, el interés general en los problemas sociales a que dieron lugar esos cambios ayudó mucho a la causa femenina” (Klein, 1971, p. 52).

Este perfil de estudiante, mujer y burguesa, no hacía desmerecer la formación ofertada, exigiéndose una importante disposición al estudio y a la reflexión intelectual. No es desdeñable saber que de las sesenta estudiantes que comenzaron el curso, de las cuales todas habían tenido que pasar previamente por una prueba de acceso donde se comprobaran sus conocimientos de cultura general y su dominio de idiomas, tan sólo quince o dieciséis superaron el primer año; y, de ellas, nos cuenta María Llatas (la directora de esta primera Escuela), que “fueron doce las que se diplomaron formando la primera promoción de Auxiliares Sociales” (García Guardiola, 1936). La formación tenía una duración de tres años y “seguía el plan de Enseñanza belga, que era muy completo, el profesorado que participaba en la Escuela tenía gran prestigio. Había personas de todas las ideologías, catedráticos casi todos. Las clases se impartían mañana y tarde. Recuerdo que el segundo curso lo seguíamos en diferentes especialidades y sobre el terreno” (Barenys y Jutglar, 1976, pp. 19-20).

La exigente formación teórica de la Escuela tenía una finalidad y orientación técnica, ya que trataba de capacitar y dotar de herramientas adecuadas a las profesionales para la futura intervención social y predominaba una perspectiva preventiva en el tratamiento de las problemáticas.

“La finalidad primordial de esta escuela es preparar un personal eficiente para que pueda actuar como preventivo de muchas dolencias y lacras sociales, llegando a los hogares humildes y enseñando a las

madres cosas que por su modesta condición no pudieron aprender haciéndoles la vida grata, llevándoles un poco de felicidad, procurando dotar sus casucas miserables de ambiente sano y alegre, aprovechando los propios elementos. En los casos que no es posible prevenir se esfuerzan por curar” (García Guardiola, 1936).

El campo de la sanidad y la empresa fueron los primeros en donde se incorporaron profesionalmente las asistentes sociales y progresivamente fueron encontrando su lugar, aún con dificultades, en otros campos como el de la educación. Pero, al terminar su formación, esta promoción de asistentes sociales tropezó ya con la primera dificultad, objeto de estudio de esta tesis: la referida a su identidad profesional: ¿Quiénes eran, para qué servían, cómo explicar el beneficio de su acción y dónde desarrollarla? Nos cuenta María Estrada que la mayoría sí que se insertaban profesionalmente “pero siempre luchando con una gran incompreensión. Unos nos aceptaban como visitadoras, otros querían que les solucionásemos problemas que no nos concernían. Resultó difícil abrirse camino sobre todo en el campo de la empresa (...) los patronos tenían miedo de que armáramos jaleo” (Barenys y Jutglar, 1976, p. 20).

Se desprende de este inicio el reconocimiento de la formación y el descubrimiento de una ideología basada en la justicia social y la reflexión sobre las formas políticas y sociales. La guerra civil interrumpió su desarrollo en 1936 y con ella se detuvo la actividad docente, aunque la escuela permaneciera abierta. “En octubre de 1939 se reorganizaron las clases, pero en aquel tiempo se hizo cargo de la Escuela la Acción Católica y la dirigieron unas señoras que en materia de religión y aún más en problemática social, su mentalidad parecía situada en el siglo pasado” (Ferrer, 1982, p. 13).

Con la irrupción de la dictadura, el contexto socio-político cambia y el trabajo social, siempre en sintonía y producto de su tiempo, se ve modificado. Tras la Guerra civil y el Régimen franquista se vive en España un tiempo de paralización. Según Abella, el Régimen se caracterizó por una postura política totalitaria y autárquica, haciendo desaparecer los sindicatos y, con ello, el discurso sobre la lucha del proletariado, se trabajó por la unificación de las

costumbres, los hábitos cotidianos, la moral pública y la lengua, se cerraron las puertas a cualquier influencia extranjera pero se mantuvieron las identificaciones y simpatías por aquellos países con regímenes políticos similares, etcétera. El cierre a lo extranjero se hizo más evidente tras la finalización de la Segunda Guerra Mundial y el derroque de estos países afines, con la intención de salvaguardar el Régimen. Destacaron fenómenos sociales como el de la emigración española hacia Alemania, Francia, Gran Bretaña y Bélgica, entre otros, y el éxodo del campo a la ciudad, teniendo como destinos prioritarios las provincias de Madrid, Cataluña y País Vasco (1996, p. 169).

En el plano ideológico, y para conseguir esa unificación en las costumbres y en los hábitos, “la Iglesia prestaba su aliento moral al nuevo Estado, que en correspondencia le había devuelto sus privilegios legislando en concordancia con los preceptos del dogma y ayudándola a la reconstrucción de sus templos destruidos durante la revolución” (1996, p. 49). Ese pacto entre el Estado y la Iglesia Católica, esa concepción ideológica y religiosa, atravesó todo el contexto de la vida española durante los años de permanencia.

No obstante, en el seno de la Iglesia Oficial también podemos encontrar algunas fisuras y rescatar figuras como la del obispo Vicente Tarancón, denominado por muchos en aquel tiempo como el “cardenal del cambio”. Este representante de la jerarquía eclesial española participó e intervino en aquellos problemas de la Iglesia que afectaban directamente al ámbito sociopolítico, propiciando encuentros y desencuentros en esa relación con el Estado y en el interior del espacio eclesial. Entre 1954 y 1970 se visualiza un periodo de contestación en la Iglesia española motivado por la celebración del Concilio Vaticano II. Pero el recelo hacia todo lo que venía de lo extranjero, impregnaba también el espacio religioso.

“La Iglesia española no estaba preparada para un Concilio profundamente renovador. Las corrientes teológicas y bíblicas que se habían iniciado en otros países, especialmente en Europa central, apenas llegaban hasta nosotros: estábamos un poco aislados.

Mirábamos con recelo lo que nos llegaba de las otras Iglesias de Europa. Estábamos convencidos de que éramos nosotros, los católicos españoles, los únicos que manteníamos una postura plenamente ortodoxa” (Tarancón, 1997, p. 237).

Nuevamente, también en el ámbito religioso, sobresale la desconfianza hacia lo extranjero basada en la firme creencia de mantener la incorruptibilidad del régimen político existente. Aún así, trascendió la autocrítica que hicieron muchos movimientos y grupos religiosos respecto a la relación Iglesia-Estado, siendo ésta motivo de división y escándalo (Tarancón, 1997).

Y tras estas pinceladas sobre el contexto socio-político de posguerra y del régimen franquista, podemos empezar a adentrarnos y comprender los avatares del trabajo social en este tiempo. A partir de una publicación<sup>4</sup> realizada por el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid sobre las tesinas de fin de estudios entre 1938 y 1983, encontramos testimonios escritos de asistentes sociales donde se describe y se puede interpretar que la complejidad alcanzada a finales del siglo XIX para analizar el problema social queda relegada por la preeminencia del aspecto espiritual y moral. El siguiente extracto, a modo de ejemplo, de una de las tesinas analizadas resulta enormemente ilustrativo:

“[...] las deficiencias sociales que padece esta clase de la feligresía hemos estudiado que son de carácter espiritual, moral y físico, y por ello la obra parroquial va creciendo dentro de un marco normal, es decir, a medida que se observan necesidades, se van creando obras. Está abierta la brecha por donde penetrar en este mundo de la miseria; la Catequesis de adultos y niños responde al remedio espiritual; la escuela parroquial y nocturna, al moral, y el Dispensario, próximo a abrirse, al físico. Así pues, a la hora de priorizar los problemas esta asistente social, como la mayoría, considera que el principal problema de la Parroquia es el religioso, el segundo la inmoralidad, el tercero la falta de trabajo, el cuarto la vivienda y el quinto la falta de cultura” (T. 1951).

Pero poco a poco esta concepción, prioritariamente religiosa y moral, va tomando conciencia de la necesidad de tecnificar sus modos para mejorar sus prácticas caritativas. Ya no basta con la acción caritativa cimentada en la

---

<sup>4</sup> AA.VV. (2010). El imaginario del Trabajo Social en las tesinas de fin de estudios 1938-1983. Madrid: EUTS/Universidad Complutense de Madrid.

buena voluntad y la espontaneidad y, por ello, las ejecutoras de esa acción social empiezan a buscar una formalización que las supere. Se empieza a hablar de elementos tales como la técnica de la entrevista, la confidencialidad en la relación, las derivaciones y la coordinación entre instituciones para evitar duplicidades, etcétera; es decir, hay una intención de trabajar de un modo formalizado las problemáticas sociales para ir introduciendo cambios perdurables y definitivos. La siguiente tesina representa esa intención evolutiva entre la caridad y la técnica, poner las herramientas técnicas al servicio de la ideología, y esta fusión se incorpora a través de un nuevo término<sup>5</sup>: la Caridad intelectual (Zamanillo Peral y Martín Estalayo, 2010b, p. 17).

“Estamos viviendo en una época de evolución en la práctica de la Caridad: existen, como siempre los defensores de una caridad espontánea y generosa, basada en la práctica del precepto Evangélico de dar a los pobres cuanto necesitan, sin preocuparse demasiado en buscar soluciones más duraderas. Otra posición es la que podríamos llamar social que es la que pretende excluir los métodos y formas hasta ahora empleados y establece un orden nuevo en que sólo lo social tiene realizaciones eficaces: no debe hablarse de Caridad, sino única y exclusivamente de acción social.

No faltan los que aspiran a un ejercicio de la Caridad en el sentido de perfecta armonía entre lo benéfico y social. Caridad practicada con perfecto espíritu Evangélico, siempre asesorada y valorizada por la técnica, buscando ayudar al necesitado, con soluciones definitivas, respetando y elevando su dignidad personal y no faltando nunca a la virtud de la justicia.

La Caridad que recomienda hoy la Iglesia es la que podríamos llamar hoy caridad intelectual, caridad que descubre la injusticia, que pone remedio a las necesidades más diversas, que procura crear nuevas estructuras, que usa de medios técnicos para despertar las energías del cliente” (T. 1959).

En esta misma línea de evolución hacia lo social se expresa el Director Nacional de la Sección Social de Caritas en la Revista<sup>6</sup> Documentación Social:

---

<sup>5</sup> Es el logos, la palabra, el término, la representación de una idea o experiencia, la que permite que una disciplina madure y progrese, que se convierta en un saber práctico legitimado, que pueda reflexionar sobre sí misma y dialogar con el resto de disciplinas.

<sup>6</sup> En 1957 se crea la Revista Documentación Social de Caritas Española. Es la primera revista de ámbito nacional para abordar todo lo referente a la práctica, formación y reflexión del trabajo social.

“es necesario derivar nuestra acción benéfica hacia lo social”. Y esta afirmación la sostiene en el carácter efímero, inagotable e incompleto de la ayuda benéfica (Doucastella, 1958, p. 5).

En este periodo de la historia del trabajo social es la técnica el modo de saber que cobra una especial relevancia en el desarrollo de la acción social y, en consecuencia, en la construcción de la identidad profesional. La adquisición de habilidades técnicas requiere de un entrenamiento y conocimiento previo. Encontramos el ejemplo de los músicos, los arquitectos, los deportistas, los carpinteros, etcétera, en la obra “El Artesano” de Richard Sennet (2009) para abordar el problema de la división cabeza y manos en la concepción de la artesanía. El autor nos advierte: “Deberíamos sospechar de las pretensiones del talento innato, no entrenado” (p. 53).

La técnica, como ya hemos explicado en la presentación del capítulo con la ayuda de la filosofía, hace referencia no al hacer en sí mismo sino al saber hacer las cosas y para qué hacerlas. Esta es la preocupación que acompaña tanto a la primera Escuela de trabajo social en la Segunda República como a aquellas pertenecientes a los años de la Dictadura franquista: cómo perfeccionar el hacer para llevar a cabo, de la mejor manera posible, una idea. Serán los significados de esa idea, una concepción de lucha de clases o una concepción cristiana, la que diferencie las prácticas profesionales, pero lo común, entre ambas, es la necesidad de superar la experiencia espontánea y repetitiva para construir una experiencia tecnificada, esto es, orientada y formalizada en la consecución de un objetivo ideológico. Esta ideas, en relación con la acción social y ubicadas en el contexto político que hemos narrado, se concretaban, según Isabel Cerdeira, en un modelo de acción social basado en: una concepción paternalista, un método que perseguía el orden público, una oferta que no iba más allá de lo posible de un sistema residual, una financiación ligada a la caridad y una estructura administrativa centralizadora (1987, p. 136).



Se hace insoslayable, a su vez y en ese afán por buscar lo común, traer de nuevo el tema de género como una de las principales características visibles en el perfil profesional. En este periodo franquista persiste, en la elección de la formación y en la puesta en práctica de la acción social, un perfil feminizado. No sólo la Iglesia toma las riendas como principal responsable de las Escuelas de Asistencia Social, sino que también el Estado participa y contribuye con algunas escuelas enmarcadas en la institución de la Sección Femenina. Dicha organización nació “como institución asistencial y se perpetuó en el Servicio Social, reorganizado por el *Decreto* de 31 de mayo de 1940, que pretendía ser la aportación cuasi simbólica de las mujeres a forjar la Patria, ese ideal común, esa misión, ese deber del patriotismo de lo trascendental, como decía José Antonio Primo de Rivera (...) La educación político-social para las mujeres se orientaba a los destinatarios de sus cuidados como madres: hijos, marido, parientes, y se fundamentaba en las virtudes encomiables de la obediencia, la sumisión, la virginidad y el autocontrol” (Roldán García y García Giráldez, 2010, pp. 124-125). En esta nueva línea ideológica, religiosa-moral y distribuidora de roles en la función pública, destacamos que, tras la Guerra civil, la Escuela pasó a denominarse *Escuela para el Hogar y Obras Sociales Femeninas*. Así lo subrayan Struch y Güell, en su estudio sobre la profesión, “la categoría de los profesores bajó sensiblemente substituyéndose la primigenias inquietudes sociales por el interés apostólico” (1976, p. 46).

En 1950 se contaba con tres Escuelas de asistencia social ubicadas en Barcelona, Madrid y San Sebastián. Y hasta 1957 aumentan a cinco los espacios formativos en estos mismos territorios, diferenciándose una de ellas en Barcelona en el curso 1952/53. Decía así el folleto que la publicitaba:

“la Escuela, abierta a todos, abriga el propósito de facilitar a las Obras Sociales de Barcelona y singularmente a las obras de la Iglesia, el medio de tener hombres capacitados para administrarlas y dirigirlas y al propio tiempo proporcionar a los empresarios y patronos cristianos estos nuevos profesionales de la carrera social que han de ser el instrumento de su mejoramiento espiritual y material” (Molina, 1994, p. 93).

Fue la primera y única Escuela masculina de trabajo social creada en España y la disonancia estriba en que el objetivo de su creación era capacitar a profesionales para la administración y dirección de las obras sociales, y en el perfil solicitado: hombres. El propósito, explica la autora, era “formar profesionales capaces de organizar y dirigir proyectos e instituciones de acción social en el medio laboral y empresarial” (op. cit. p. 94).

El periodo comprendido entre 1958 y 1964 se conoce como el de la expansión de las escuelas. Se abren instituciones formativas en: Bilbao, San Sebastián, Santiago de Compostela, Sevilla, Tenerife, Valencia, Zaragoza, Gijón, Málaga, Palma de Mallorca, León, Pamplona, Toledo, Valladolid, Granada, Vitoria, etcétera. La mayor parte de las escuelas creadas se gestionaban bajo la responsabilidad de la Iglesia, el resto, notablemente menor en número, se repartían entre la Sección Femenina y algunos organismos independientes. No es hasta 1966 que dichos estudios pasan a ser reconocidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y se insertan en la oferta educativa del Estado como Título de Nivel Técnico de Grado Medio en Asistencia Social. Una vez aprobado por decreto ministerial se pone en marcha en Madrid la primera Escuela Oficial en 1967. Por tanto, es importante reseñar que no sólo existe una preocupación por el desarrollo de la técnica en trabajo social sino que se conquista un reconocimiento social, en el ámbito de la educación estatal, que pone de manifiesto esa concepción y la aprueba como profesión con espacios y modos de hacer propios en el desarrollo de la sociedad.

Destacamos, en esta década de los 60, la afluencia de estudios que se dirigen a visibilizar las temáticas, los servicios y los modos de intervenir en los distintos colectivos atendidos a partir de la descripción de los mismos y la justificación y pertinencia de la acción social llevada a cabo. En este sentido podemos encontrar textos sobre: las condiciones de la vivienda de tipo social (Otero, 1960), las características del servicio social de ancianos (García Mauriño, 1963), la idoneidad de las cooperativas para una reforma de la

sociedad (Ciurana, 1961), la diferenciación y la necesidad del desarrollo comunitario y la planificación social (Couceiro, 1963), la clasificación de los problemas en torno a la naturaleza individual o colectiva (individuo, grupo familiar, grupo social y colectividad) y del campo de trabajo (sanitario, parroquial, educativo, laboral, planificación e investigación) que podemos encontrar en el Servicio Social (Gil, 1963), etcétera. En los estudios publicados, así como en la elaboración de las tesinas durante la formación, se hace un esfuerzo por presentar la descripción y la explicación de las problemáticas a partir de métodos cuantitativos y exentos de ideología. La corriente del empirismo positivista entra con fuerza en las ciencias sociales y, por ende, en el trabajo social. Se pretende una ciencia *avalorista* que “corresponde fundamentalmente al deseo de las asistentes sociales de recabar datos que demuestren la carencia de los servicios para la comunidad” (Zamanillo Peral y Martín Estalayo, 2010b, p. 30).

Aprobados los estudios y en esta etapa de estabilización, se crea en 1967 la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales y esta organización es la que promovió y organizó en 1968 el primer Congreso Nacional de Asistentes Sociales en Barcelona. Detenerse en este Congreso resulta enormemente significativo, no por su carácter iniciático, sino porque las temáticas hacen referencia intrínseca al tema que nos ocupa en esta tesis doctoral: la identidad profesional. Bien es cierto que todos los Congresos Nacionales, con las distancias que procuran sus matices, pretenden actualizar y reflexionar sobre la profesión y todo aquello que la atañe, pero el primer congreso nace, justamente, por la necesidad de poner las bases, explícitas y en común, de todas esas características identitarias que en la posteridad se irán revisando.

Varios ejes temáticos centran la reflexión y el trabajo de los asistentes al Congreso. En primer lugar, se hace eco y se patenta, a través de la conferencia inaugural del sociólogo Salvador Giner (1969), la preocupación por la

“profesionalidad” y por la posición que ocupa esta profesión y su profesional en la sociedad, esto es, la cuestión del estatus.

“El trabajo social padece en España de un mal (que lo agobia también algo en el extranjero): el de la falta de profesionalidad suficiente. Pero en nuestro caso el problema es de suma gravedad. Ni las autoridades ni el público saben cuál es la función del trabajo social y de sus practicantes, aunque hay que reconocer que esta situación va paliándose muy lentamente año tras año. Por añadidura, aquí, como en otros países, el trabajo social padece de un complejo de inferioridad. Como afirma Peter Leonard, en muchos lugares los trabajadores sociales muestran una excesiva deferencia por médicos, antropólogos, economistas, psicólogos y hasta por los sociólogos, al tiempo que tienen una actitud reticente ante administradores, burócratas y autoridades. Ello es, en gran manera, prueba de su inseguridad, de su status indudablemente poco claro. Además, si el trabajador social tuviera un status enteramente profesional, como lo tienen los médicos, letrados, ingenieros o economistas no sería, por lo pronto, una profesión femenina. He aquí un dato harto sintomático del verdadero status de la profesión. En un país como el nuestro en que la promoción social de la mujer está aún por hacer, ésta ha comenzado a emanciparse en el terreno ocupacional a través de las profesiones subordinadas, como la de secretaria, enfermera y, digámoslo con rudeza, trabajadora social” (1969, p. 33).

En relación a estas reflexiones sobre las dificultades de ubicarse profesionalmente, asoman con fuerza y precisión invitaciones a convertir el trabajo social en una disciplina de enseñanza superior para “evitar que se convierta en un mero servicio social burocrático excesivamente jerarquizado. El verdadero profesional (continúa el conferenciante) podrá estar o no integrado en instituciones pero siempre posee una independencia y una responsabilidad propia” (Giner, 1969, p. 34).

Otro de los temas principales, en este espacio de pretensión resolutive, es el de la terminología profesional. “Las palabras no son más que invenciones establecidas por los hombres con el razonable propósito de entenderse” (Delgado, 1969, p. 37). La autora expresa que los factores que influyen en la unificación, o no, de la terminología, tienen que ver con que “los términos y conceptos no maduran paralelamente en la profesión”. A España llegan términos traducidos del mundo anglosajón o francés sin tener en cuenta la carga valorativa que “tienen las palabras según las diferentes culturas”

(Delgado, 1969, p. 39). Por tanto, teniendo en cuenta la evolución de las definiciones internacionales y la realidad del país, se decide en este Congreso cambiar la nomenclatura de *asistencia social* por la de *trabajo social*. Hay una razón primordial: superar el aspecto benéfico-asistencial que existe en el imaginario social y en el modo de intervenir en la profesión para dar el giro a una perspectiva técnico-profesional.

Acompaña a esta preocupación terminológica la incapacidad de una definición unificada en los criterios o elementos para tal definición.

“No sólo la define cada cual a su manera, eso podría ser aceptable y comprensible en cierto modo (sino que) el contenido no es el mismo en todas las contestaciones (...) Y si pasa eso con los propios profesionales, podernos darnos cuenta -sin recurrir a un exceso de imaginación- de lo que deben pensar y creer la inmensa mayoría de los no profesionales o los profesionales de campos distintos o afines que se pueden prestar por ignorancia a competición” (Vázquez, 1969, p. 48).

Recordemos que esta misma preocupación para definirse la encontramos ya entre las primeras asistentas sociales que iniciaron su formación en 1932, para poder defender su inserción en el mercado laboral. Por ello, en este Congreso, se acuerda como tarea urgente la necesidad de divulgar la profesión (su cometido, sus modos, sus espacios). No obstante, “¿cómo vamos a hacer esto posible si nosotros mismos, como decíamos antes, no lo sabemos; o no estamos seguros; o tenemos quizás unas ideas confusas y que no acabamos de aclarar?” se pregunta Irene Vázquez (1969, p. 49).

Sin embargo, en este Congreso, ¿se construye una definición acorde con la realidad profesional y el contexto social de España? No. Se determina que en el contexto internacional ya hay suficientes definiciones legitimadas y podemos acudir a ellas. En el Congreso se hace especial referencia a la definición de la Organización Internacional del Trabajo en el año 1958 en Ginebra:

“El asistente social en general: allana o previene las dificultades de orden social y personal, en casos particulares o para grupos de individuos, prestando o ayudando a prestar servicios de consulta, organizando medios de recreo y de esparcimiento y otros servicios

sociales, y procurando asistencia financiera y médica; determina el origen y naturaleza de los problemas, examinando mediante entrevistas, o por otro método, la idiosincrasia y ambiente de la persona o grupo, ayuda a los individuos a comprender más claramente su situación y a encontrar solución a sus problemas; alienta y estimula el buen desarrollo del espíritu social y los reajustes personales; determina los derechos del individuo y la asistencia financiera, médica o de otra clase y gestiona su concesión; envía a los individuos a los centros de que dispone la comunidad, como hospitales, clínicas, iglesias, lugares de recreo, escuelas especiales; coloca a los niños en instituciones u hogares de adopción; observa la evolución de los casos después de resueltos los problemas inmediatos, organiza y dirige actividades colectivas de recreo o distracción, como juegos, deportes, bailes, pasatiempos, de artesanía y representaciones teatrales; lleva registros y redacta informes periódicos. El cometido de los asistentes sociales (masculinos y femeninos) es amplísimo. Se trata de una ocupación relativamente moderna y surge en occidente cuando se va comprendiendo la importancia de las relaciones humanas en la vida en general y en el seno de la empresa<sup>7</sup>”.

Los cometidos que pueden encontrarse en la descripción de la definición son tan amplios y los campos de intervención tan diversos, que esto puede derivar en: una multiplicidad de definiciones, cada una adecuada a la especificidad del perfil profesional; en la confusión de no saber elegir aquella que más se adecúe a la situación concreta; o en una definición que englobe tantas funciones y espacios de actuación que el perfil profesional quede caracterizado por una capacidad omnipotente.

El siguiente tema, abordado en la conferencia de Montserrat Colomer, relaciona estatus profesional y deontología. La autora argumenta la necesidad de acordar una ética del trabajo social como elemento clave en la construcción de la profesión.

“Para que una actividad se defina como profesión, es preciso que posea una teoría y un cuerpo de conocimientos adecuados, transmisibles, para formar nuevos profesionales, y una metodología y técnicas propias en el ejercicio. Y para que la sociedad le conceda un status, es decir, le asigne una función social y espere de ella una determinada acción, debe existir un grupo organizado que posea una actitud y una ética propias, en la aplicación de las técnicas y de los métodos de trabajo profesionales” (1969, p. 65).

---

<sup>7</sup> La definición de la Organización Internacional del Trabajo a la que se hace referencia fue publicada en el diario *Ideal* de Granada el 25 de enero de 1964 en la página 3.

Por lo tanto, la elaboración de un código deontológico en la profesión no era una propuesta que perseguía fijar una serie de prohibiciones, sino, más bien, la forma de “manifestar públicamente las exigencias de la profesión” (1969, p. 68).

Por último, se reconoce la importancia de la formación en esa búsqueda de lugar y profesionalidad. El reconocimiento oficial por el Ministerio de Educación como estudio técnico de grado medio es el primer paso para continuar la lucha por una formación de enseñanza superior.

La década de los 70, denominada como etapa de crisis en la profesión, fue muy importante para debatir y asentar las bases de un trabajo social en sintonía con la realidad del país. Explica Monsterrat Colomer (1990) que esta crisis coincide con un momento de movilizaciones y proliferación de partidos políticos en contra de la dictadura y con las reflexiones, provenientes del otro lado del océano, del movimiento de la reconceptualización suramericana para el trabajo social. Esta crisis de la profesión en España es una crisis ideológica sobre la identidad profesional, que abarca tanto el cometido profesional, como el objeto de intervención y sus modos de intervenir. En las distintas jornadas provinciales se comienza a trabajar y discutir todas estas cuestiones. Hay una propuesta clara que anima a pasar de “lo individual, el casuismo, lo apolítico y el paternalismo” hacia aquellos postulados de la reconceptualización que abogan por “la dignidad de la persona, su sociabilidad y su perfectibilidad” (Colomer, 1990, p. 8).

No queremos olvidarnos, en esta línea de reflexión acerca de la crisis de identidad profesional, del estudio realizado por los profesores de sociología Struch y Güell, que abordaron el tema a partir de la sociología de las profesiones. Ambos investigadores proponen, en las conclusiones de su estudio, un cambio en la formulación de las preguntas sobre la identidad profesional y la importancia de introducir en el análisis la referencia al contexto histórico.

La crisis de la profesión es ante todo una crisis de identidad social. Ante este hecho, la asistente social tiende a preguntarse quién es ella, y cómo la ven los demás. Pero de los datos de nuestra encuesta se desprende, o así nos lo parece, que normalmente no atina a formularse aquellas preguntas que mejor podrían, en definitiva, favorecer la comprensión de la crisis; no suele preguntarse, en efecto, por qué es quien es, ni por qué los demás la ven como la ven. Paralelamente, la asistente social tiende sobre todo a preguntarse –ante la crisis de identidad provocada por, y manifestada en, la indeterminación del rol– qué quiere hacer, y en nombre de qué quiere hacerlo. Surgen de ahí los diversos intentos de reconceptualización, de redefinición de nuevos marcos ideológicos, etc. Pero faltan en cambio, a nuestro modo de ver, los análisis serenos de aquello que se hace concretamente, así como del contexto histórico que explica cuáles han sido los marcos ideológicos de la profesión vigentes hasta un pasado muy reciente (1976, p. 255).

Pero esta preocupación por la identidad y por los marcos ideológicos en los que se mueve la profesión va cambiando paulatinamente al ritmo del contexto político-social. El tema de la identidad va dejando paso al tema de los campos profesionales. Ya en el II Congreso Nacional de 1972 en Madrid comienza a aparecer esta preocupación en las distintas comunicaciones presentadas (trabajo social con ancianos, trabajo social psiquiátrico, asistencia social a la juventud, trabajo social de empresa, asistencia social en el campo escolar, etcétera). Y en el III Congreso Nacional de 1976 en Sevilla apenas se escucha hablar sobre identidad explícitamente. El interés del debate se centra en la elaboración de pautas y directrices teóricas para la acción social en los distintos campos donde se inserta la profesión.

Y así la identidad profesional va encontrando su sentido y fundamentación, en esta primera etapa, en la técnica. Son las herramientas, el procedimiento llamado método básico, la formalización de la acción social y la experiencia las que ayudan a construir y actualizar un trabajo social que, poco a poco, va encontrando su lugar dentro de los distintos campos profesionales. La *tékhne*, como indicábamos al principio con la explicación de Zubiri (1980), es un modo de saber más complejo y formalizado que la simple experiencia, ya que alude a las capacidades y a la función que ese saber ha de tener lugar en la sociedad y en las instituciones donde se ejerce la labor profesional. Y por tanto, la delimitación de los campos profesionales y la acción tecnificada fueron



ayudando a dar respuesta al *para qué* del trabajo social. Es en la función misma donde la preocupación por la identidad queda respondida, se acalla o queda temporalmente velada.

### **1.3 La transición hacia el conocimiento científico**

Nos encontramos en un tiempo de transición, tanto en el contexto político como en la reconstrucción biográfica del trabajo social. España se hallaba inmersa en un proceso de transformación política debido al deterioro y la pérdida de legitimidad del régimen dictatorial. Como apunta Javier Tusell (2007), este cambio estaba influenciado por la existencia de modelos políticos alternativos y cambios en la mentalidad social, donde participaba también, con un papel preponderante, el catolicismo. Adoptar los principios democráticos, suponía hacer resurgir a la sociedad civil y, así, motivar y reforzar la participación ciudadana. Fue una transición paulatina, pacífica y con un carácter reformista, que consiguió que se fueran adoptando y extendiendo los principios de la democracia a todos los ámbitos de poder. Este tiempo se caracteriza por la consecución de medidas sociales de gran calado, por las importantes transformaciones en lo económico y los cambios en las estructuras institucionales. La Constitución española de 1978 es una de las manifestaciones por excelencia de la consecución de todos estos cambios políticos y sociales.

Una de las primeras cuestiones a destacar en este tiempo de transición para el trabajo social es la preocupación por definir los postulados y principios operacionales, esto es, el diseño de un método propio de intervención profesional. En los inicios de los años 70, esta preocupación metodológica se hace eco en los distintos seminarios profesionales, espacios que promovieron, con la destacada participación de Montserrat Colomer, la publicación<sup>8</sup> del texto titulado “método básico y trabajo social”. Esta preocupación no solo dio pie al

---

<sup>8</sup> FEEIS. (1973). *Método básico de trabajo social*. Madrid: Ed. Euramérica.

surgimiento de otras muchas publicaciones sobre el método sino que se convirtió en una asignatura obligatoria y central dentro del *currículum* formativo de los futuros profesionales (Porcel, 1980). Podemos decir, en primer lugar, que esta profundización y renovación metodológica es una búsqueda de sistematización y profesionalización en un intento de romper o superar la espontaneidad y la voluntariedad del arte de la ayuda, que estaban instauradas en la manera de concebir y ejercer el trabajo social; y, en segundo lugar, hablar en términos de integración, homogeneidad, unificación, método único de trabajo social, supone poner en relación lo instrumental y procedimental, el método, con la incesante e inacabada búsqueda de identidad profesional. El énfasis profesado en la construcción de un método único, podemos interpretar que responde, de alguna manera, al deseo de hallar aquellos elementos propios desde los cuales cabe la posibilidad de construirse, diferenciadamente, respecto al resto de profesiones del ámbito social.

Es preciso apuntar, también, que este método básico no persigue ni parte del conocimiento científico sino que tiene como único objetivo una acción profesionalizada, es decir, un método que sirva de referencia para todos los profesionales del trabajo social, con independencia del campo de actuación y del colectivo al que se dirijan. A grandes rasgos, el esquema propuesto comprende las siguientes fases: 1. Conocimiento global del campo de trabajo 2. Interpretación de los datos. 3. Plan de trabajo. 4. Ejecución y 5. Evaluación. Como vemos, es un esquema que ordena a la vez que contiene la suficiente flexibilidad para poder adecuar la actuación a la problemática. En este esquema de trabajo hay también una preocupación por diferenciarse terminológicamente de otras profesiones, de tal modo que se rehúsa utilizar los términos “tratamiento” y “diagnóstico” y se sustituye por los de “intervención” de “interpretación de los datos” (Colomer, 2009). De esta manera, se dejaba atrás el método clínico, hasta el momento utilizado y adaptado al trabajo social, cuyo fin principal eran las prescripciones individuales para la cura de enfermedades sociales. El método básico, a través de la intervención social, se concibe como un modo de trabajar en pos del cambio estructural, a diferencia de la tarea

paliativa o asistencial, y de alcance individual, que procuraba el método clínico. El cambio terminológico está en sintonía con el cambio en la concepción del trabajo social (Zamanillo, 1987a).

Si continuamos avanzando, encontramos otra fecha y lugar clave para este periodo de transición del trabajo social, que sintoniza con esta preeminencia de cambios políticos y sociales: la celebración de las III Jornadas de Asistentes Sociales en septiembre de 1977 en Pamplona<sup>9</sup>. A modo de curiosidad, este encuentro profesional incorporó la votación como elemento democrático para el acuerdo de propuestas y conclusiones generales del colectivo, que fueron elevadas a opinión pública a través de los distintos medios de comunicación<sup>10</sup>.

Las conclusiones generales para la opinión pública tienen dos aspectos fundamentales a destacar: 1. El estatus laboral: se denuncia la insuficiencia y las condiciones de contratación de los asistentes sociales, esto es, la descompensación entre las necesidades a atender y los recursos de los que se dispone, así como la posición laboral que ocupan en la escala administrativa. Se pide, por tanto, no sólo un aumento en número de puestos laborales sino en puestos de participación en aquellas administraciones donde todavía no existen y se considera importante su presencia como, por ejemplo, en los departamentos de asistencia social de algunas Administraciones, así como para trabajar en la organización y planificación de la Dirección General de Desarrollo Comunitario. También se anuncia el cambio de denominación profesional, de manera que el asistente social pasa a ser trabajador social. 2. La participación política y administrativa: se propone al Congreso de los Diputados una ley que regule los recursos sociales y complemente los no legislados. Se propone una disposición para el trabajo conjunto entre el trabajo

---

<sup>9</sup> El texto se encuentra en: Conclusiones generales de las III Jornadas Nacionales de Asistentes Sociales para su presentación a la opinión pública. Pamplona: [s/n], 1977.

<sup>10</sup> Los medios de comunicación conformaron en ese momento una plataforma importante para visibilizar y dar a conocer la tarea del trabajo social, pero también como espacio para la participación activa en la sociedad. Encontramos en la época numerosos artículos en prensa y propaganda sobre las prácticas sociales que se llevaban a cabo.

social y las organizaciones políticas, de manera que se generen mecanismos den favor de la mejora social. Se denuncia la inoperatividad en la tramitación de prestaciones sociales por la estructura administrativa de centralización. Esto promueve la descoordinación y la burocratización de la atención social.

Es en las conclusiones internas de las Jornadas donde encontramos un punto de inflexión respecto a todo lo descrito anteriormente y por eso hemos denominado este epígrafe como la transición hacia el conocimiento científico. Se debate acerca del objeto de la profesión, se busca la objetivación del campo donde opera el trabajo social a través de unos métodos y técnicas propias. Como formula Teresa Zamanillo en el último Congreso Estatal de 2010 en Zaragoza:

“se pasa de hablar por campos y por tareas, a tratar de globalizar la materia de trabajo social en una concepción que la dé identidad por medio de la definición de su objeto (...) A mi juicio, profundizar en el objeto de la disciplina, que más tarde se hizo en el Congreso de Barcelona en 1992, y se ha seguido elaborando en diversos artículos y memorias de oposición, forma parte del inmenso esfuerzo que hemos hecho en las escuelas para diluir las fronteras entre la disciplina y la profesión. Comienza el esfuerzo de pasar de lo concreto a lo abstracto” (Zamanillo, 2009, pp. 8-9).

Por consiguiente, pensar en el objeto de la profesión, convertirlo en *logos* y estudiarlo, es el primer paso para ir construyendo una *episteme* del trabajo social.

Las Jornadas de 1977 y la publicación en 1979 del libro *Introducción al bienestar social* de Patrocinio de las Heras y Elvira Cortajarena, inauguran esta transición hacia el conocimiento científico. Se toma el *binomio necesidades-recursos* como el objetivo común en todo campo y tipo de intervención, ya sea individual, grupal o comunitaria. Y esta definición del objeto está estrechamente ligada a aquellas otras demandas públicas que acabamos de presentar en las conclusiones de las Jornadas: la del estatus laboral y la de la participación política; ya que es en el objeto donde se legitima el sentido del trabajo social y por tanto adquiere un espacio social para la participación. Explican ambos textos, que la relación necesidad-recurso no está pensada bajo la perspectiva

funcionalista de diseñar una intervención para la adaptación, sino que su fin último es la transformación operativa.

Asimismo, el bienestar social, término introducido en las jornadas y título del libro que hemos señalado, forma parte del pensamiento sobre ese objeto del trabajo social, puesto que el bienestar social es la consecuencia de la aplicación de los recursos. El bienestar social es un producto de la política social de las democracias occidentales y como definen las autoras, “es un sistema global de acción social que responde al conjunto de aspiraciones sociales de los pueblos (y es su seno de los individuos, grupos y comunidades) en relación a sus condiciones de vida y de convivencia” (De las Heras y Cortajarena, 1979, p. 43). La noción *bienestar social* está totalmente ligada a la *acción social*, “son las dos caras de una misma moneda” -señalan-. La acción social supondría un concepto dinámico que persigue el bienestar social, y el bienestar social tiende a un carácter más estático, ya que, a modo de fotografía, indica cuál es el sistema de bienestar en un momento dado y en una sociedad determinada.

Este libro fue uno de los textos más importantes de su tiempo, no sólo por ser el primero publicado en España sobre el tema del Bienestar social sino, como ya hemos dicho, porque supuso una ruptura o novedad al establecer aquellos criterios a partir de los cuales poder estructurar la participación del trabajo social en la política social de un Estado democrático de derecho. Señala Patrocinio de las Heras en una entrevista que “durante toda la época de los 80 sirvió de libro de cabecera para concejales, alcaldes, formadores y otros” (Martín Estalayo y Zamanillo Peral, 2011, p. 164). Los criterios que se proponen, tanto técnicos como políticos, están fundamentados en la identidad y la experiencia del trabajo social y pretende una contribución para la política social que parte del criterio global de bienestar. Se defiende que, identificados y pactados los indicadores que conforman ese concepto de bienestar social, se pueden planificar y programar las actuaciones coordinadamente desde las áreas y sectores específicos.

Estas incursiones tan explícitas del trabajo social en la vida política dejan de manifiesto que el ejercicio de poder formaba parte del desarrollo de las funciones que procura la identidad profesional. Los profesionales se movilizaban organizadamente, sus reflexiones críticas colectivas se elevaban a la sociedad a través de los medios de comunicación, cumpliendo así, de alguna manera, la recomendación de Mary Richmond de reformar la sociedad a partir de la propaganda y la legislación social. Existía una conciencia clara de participación en el proceso de cambio político y en la construcción y el desarrollo de la política social del país.

La elaboración de la enmienda<sup>11</sup> a la Constitución Española fue otra de las batallas nacidas en este clima de compromiso y actitud participativa. En el primer borrador no estuvieron previstas ni “la erradicación de la beneficencia ni la universalidad de los derechos sociales. Los derechos sociales que se universalizaban estaban condicionados a la seguridad social y la posición laboral” (Martín Estalayo y Zamanillo Peral, 2011, p. 165). Explicar, comprometerse y proteger los derechos de ciudadanía para toda la población, esto es, la universalidad de los derechos sociales, fueron importantes conquistas promovidas por el trabajo social para toda la sociedad española.

La estructura administrativa que emerge en este contexto, como apuesta y camino para la promoción y gestión del Bienestar social en el Estado democrático de derecho, fue la de los servicios sociales. Este término puede inducir a confusión ya que, en su acepción más general, los servicios sociales se ubican dentro del ámbito de actuaciones de la política social de un país, de manera que englobaría todos los sistemas que participan en la protección social de ese lugar: la sanidad, la educación, la vivienda, el empleo, la seguridad social y los servicios sociales personales. Este último, como parte de ese sistema de protección, responde a la acepción del concepto en sentido

---

<sup>11</sup> Esta enmienda fue elaborada por la Federación Española de Asistentes sociales para que, en el texto de la Constitución Española de 1978, no se incluyera la beneficencia pública como práctica profesional sino que se creara un sistema de servicios públicos a partir del cual se garantizaran los derechos sociales aprobados.

concreto, es decir, a los servicios sociales personales según la nomenclatura anglosajona. Las profesoras Roldán García y García Giráldez ubican esta etapa de desarrollo del sistema de Servicios Sociales entre 1982 y 1990 y señalan, como elementos determinantes en este proceso:

“la consolidación, con la denominación específica de Servicios Sociales, de unas estructuras administrativas en las Comunidades Autónomas y en las corporaciones locales (...); la aparición en la década de 1980 de un conjunto de leyes específicas de Servicios Sociales, mediante las cuales las Comunidades Autónomas iniciaban el ejercicio de sus competencias en la materia (...); en el mundo académico, en la formación de los trabajadores sociales, se adoptó también el significado más estricto del término de Servicios Sociales, rubricando y legitimando la práctica social, política y administrativa que se estaba desarrollando” (2006, pp. 20-22).

Es importante subrayar que los servicios sociales cumplen su función como instrumento burocrático diseñado para poder desarrollar y concretar la política social de un país; y como instrumento se adapta a las características e ideologías que presiden la política social en cada momento histórico y régimen político. En ocasiones, los caminos se entrelazan, se complementan o se confunden a causa de la porosidad de los límites y la indefinición<sup>12</sup>, pero es primordial no confundir el trabajo social con el instrumento del que se sirve o el espacio (uno de ellos) donde desarrolla su tarea. Los sociólogos Llovet y Usieto, en el estudio que llevaron a cabo a demanda del Colegio Oficial de trabajadores y asistentes sociales de Madrid, sobre la identidad profesional, se explicaba que “... los centros de Servicios Sociales, por ejemplo, son al Trabajo Social lo que el hospital o la consulta a la medicina: un lugar, un espacio, una modalidad institucional y organizativa arquetípica, intrínsecamente vinculados a quienes actúan en ellos como ejercientes. Pero la medicina no se agota ni se reduce al modelo hospitalario o consultivo; el Trabajo Social tampoco a los Servicios Sociales” (1990, p. 177). Aunque como apunta Barbero, este es un

---

<sup>12</sup> Ya anunciábamos al principio la dificultad en la definición: “el concepto de Servicios Sociales, al referirse a factores tan indeterminados como la integración y la adaptación, el bienestar y el desarrollo de los individuos, supone un mayor dinamismo, una gran complejidad y, como consecuencia, un cierto pluralismo ideológico y conceptual” (Cerdeira, 1987, p. 149)

tiempo donde “los discursos se centran en los aspectos organizacionales de los servicios sociales (...). Se dedican a diseñar el nuevo marco de servicios sociales públicos y su extensión en el territorio, esto se traduce en una ausencia de discursos en el Trabajo Social y la no diferenciación entre servicios sociales y Trabajo Social” (2002, p. 97).

En esta investigación publicada en 1990, bajo el título de *Los trabajadores sociales. De la crisis de identidad a la profesionalización* vuelve a explicitarse, nuevamente, la identidad profesional como objeto de estudio.

“Un malestar ontológico caracteriza y atraviesa la historia del Trabajo Social en España desde sus orígenes. Qué somos, qué queremos ser, qué nos dejan ser, qué nos impide ser como deberíamos, son dilemas que han atormentado recurrentemente a los voceros de la profesión y al profesional de a pie (...) Las versiones del ser de la profesión son numerosas. Las denostadas hablan del mero “consejista”, del “agente de control social”, del vergonzante mitigador de la marginación y la pobreza; las alabadas, del nexo de todas las profesiones sociales y de las necesidades con los recursos sociales, del “agente de cambio”, del técnico por excelencia de Servicios Sociales, etcétera” (Llovet y Usieto, 1990, pp. 139-141).

En medio de un contexto socio-político de transformaciones, el trabajo social estaba viviendo un rápido proceso de profesionalización que, como el resto de profesiones, buscaban adaptarse a la nueva organización laboral, la llamada *división del trabajo*, que se imponía por el proceso de industrialización y el desarrollo del capitalismo. Esto explica la preocupación de las profesiones, en general, y del trabajo social, en particular, por delimitar su campo de actuación profesional, obtener la legitimidad social de su cometido y conquistar un grado de autonomía que permita su desarrollo y crecimiento. A su vez, “esta voluntad de conquistar con otros metas de bienestar social para la población, proporcionaba a los trabajadores sociales una identidad profesional harto añorada” (Zamanillo, 1987b, p. 100). Sin embargo, la conquista de ese espacio propio (los servicios sociales), y la legitimación de su cometido a través de las distintas leyes y organizaciones administrativas, no termina de satisfacer a los profesionales.



“Quejas mil se oyen por doquier respecto al quehacer profesional que realizan estos mandos intermedios de los servicios sociales. Sumidos en la burocracia, en la excesiva demanda de información de los usuarios, que inclina la balanza a una atención más asistencial que preventiva y comunitaria, en la incertidumbre por la eventualidad de los contratos, en los recortes presupuestarios, en el caos de la planificación, en la atención a varios programas, etcétera, los trabajadores sociales no sienten que llevan a cabo una acción” (op. cit. p. 100).

No obstante, aunque las conquistas conseguidas en este tiempo no agotaron ni resolvieron la preocupación o la pregunta sobre la identidad profesional, este proceso de adquisición de poder ayudó a ubicarse en el espacio de las profesiones y, así, el trabajo social fue avanzando poco a poco en la incorporación y el desarrollo de nuevos modos del saber, y en consecuencia, en una mejora notable de su intervención social. Por lo tanto, no es baladí terminar esta etapa de transición subrayando algunas de las conquistas que contribuyeron a la legitimación de estos profesionales en la sociedad, y a partir de las cuales encontraron reconocimiento: la participación en la política social y su correspondiente eco en la legislación social, la creación del colegio profesional, la delimitación de un espacio propio en el sistema de servicios sociales, la confección del método básico del trabajo social, la inserción en el espacio universitario<sup>13</sup>, etcétera. En resumen, estatus, técnica, método y formación, todo ello elementos de reconocimiento y poder social, conformaron el discurso sobre la identidad profesional durante aquellos años.

---

<sup>13</sup> El título universitario de Trabajo Social fue creado en 1980, cuando el Congreso de los Diputados aprobó la proposición no de Ley sobre "Transformación y clasificación como universitarios de los Estudios de Trabajo Social, creación del Título de Diplomado en Trabajo Social, y transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales" (Boletín Oficial de las Cortes Generales, de 28 de Febrero de 1980, nº 161-II). Posteriormente, en 1981, el Gobierno aprobó por Real Decreto 1850/1981 de 20 de agosto "La incorporación a la universidad de los Estudios de Asistentes Sociales como Escuelas Universitarias de Trabajo Social". Consultado el 10 de mayo de 2011 en: [http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco\\_trbjsocial\\_def.pdf](http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf)

#### **1.4 La episteme: la cuestión sobre el objeto**

Como ya hemos introducido al comienzo del capítulo, entrar en el terreno de este nuevo modo del saber, la ciencia, supone entrar en relación con el objeto del trabajo social, reflexionar sobre sus propiedades a partir de la lógica y tener como afán la construcción de la *episteme*. Construir la episteme en trabajo social, esto es, el conocimiento científico, nos conduce ineludiblemente a saber qué es el trabajo social, por qué es lo que es y es así necesariamente y no de otra forma. Recordemos que para Zubiri la ciencia consiste en hacer que el objeto muestre una cierta propiedad para explicar lo que le compete necesariamente.

En esta línea, dos de los acontecimientos nombrados en la etapa de transición, sirvieron de esbozo y punto de partida para adentrarse en los caminos de este nuevo campo de la lógica y el saber: 1. La preocupación por el método, como expresión de la profesionalidad, y la consiguiente confección de un método básico y único que refiera a la propiedad del trabajo social. 2. Asimismo la preocupación por el objeto. La primera definición sobre el objeto – el binomio necesidades-recursos- de algún modo fue elaborada para integrar el trabajo social y ser reconocido por su participación en una sociedad que descalificaba la profesión por su contenido meramente asistencial. De esta forma, la identidad del trabajo social se encuentra en la demostración de que es una profesión que puede y debe planificar la política social a través de la intervención en los servicios sociales con unos profesionales sumamente capacitados para atender las necesidades sociales.

Comenzamos este epígrafe de la historia del trabajo social, a la luz de la *episteme*, con uno de los primeros artículos que proponen la revisión del diálogo (in) existente entre el objeto y el método en España, cuestionamiento que abre la discusión y la concienciación acerca de la importancia de conquistar un nuevo modo de saber: “Reflexiones sobre el método de trabajo social” (Zamanillo, 1987a). Podemos afirmar, de alguna manera, que las reflexiones que contiene este artículo marcan una transición entre la

concepción del método como una herramienta puramente procedimental y la concepción del método en el terreno de la *episteme*, esto es, en el sentido de acomodación intelectual al objeto. Esta segunda manera de concebir el método, en relación intrínseca con el objeto que pretende, no sólo responde a la naturaleza del término sino que nos conduce a la posibilidad de aprehender y comprender la complejidad de la tarea del trabajo social y, en consecuencia, reflexionar acerca de esta relación y sus resultados. La autora de este artículo, tras años de puesta en práctica y utilización del método básico, invita a evaluar los resultados de la relación del objeto del trabajo social y dicho método utilizado.

Ya habíamos explicado en páginas anteriores que el objetivo final del método básico, alentado y en sintonía con las reflexiones de la reconceptualización latinoamericana, era conseguir la transformación estructural de la sociedad. Quizás encontremos aquí la primera de las dificultades o desequilibrios a la hora de acometer semejante tarea, pues como expresan distintos autores reconocidos del trabajo social latinoamericano (entre otros Kisnerman), resulta idealista e inalcanzable pretender el cambio estructural a través de una profesión, más aún cuando la teoría y la práctica continúan significando y utilizándose como dos realidades separadas. Si tenemos en cuenta todas estas cuestiones, si se evalúan los resultados obtenidos hasta el momento por el método básico en trabajo social, se descubre un método que no va más allá de la ordenación de una serie de procedimientos operativos, mas éstos no están ni relacionados con su objeto ni puede alcanzarlo desde el planteamiento del que se parte. Para aclarar este punto, conviene traer las palabras de la profesora Zamanillo:

“La intención de cambio o transformación estructural que se pretende alcanzar con este método no está asegurada si no se le dota de mayor contenido teórico. Es menester recordar que el concepto de cambio no define por sí sólo ni la dirección exacta del desplazamiento a realizar, ni su sentido, es decir, ni la naturaleza de las modificaciones que se deseen imponer” (1987a, p. 77).

Y este desequilibrio no solo puede derivar en una incoherencia de planteamiento epistemológico, sino que acostumbra a ser una fuente de frustración para todos aquellos profesionales que no encuentren la manifestación del cambio en el desarrollo de su tarea.

Toda esta argumentación acerca del método nos sirve para situar la imperiosa necesidad de reflexionar y revisar el objeto del trabajo social, ya que el primero es una consecuencia y posibilidad para hacer operativo el segundo, es, como su significación etimológica indica (*meta-odo*), la elección de un camino para llegar a una meta. La pregunta que sigue es: ¿cuál es la meta profesional en ese momento en España? Como anteriormente se ha observado, se trataba de integrar y hacer participar a la profesión de trabajo social en una sociedad que negaba las posibilidades de cambio que podría aportar más allá de la tarea meramente asistencial. Sin embargo, más tarde cuando nos acerquemos a posteriores reflexiones sobre el objeto de esta autora, a la definición sobre el objeto le faltaba el elemento cognoscitivo que le dota de la abstracción necesaria para poder ser definido como objeto de investigación disciplinar.

La misma autora advierte de un pluralismo cognitivo en la profesión a la hora de identificar su objeto: 1. Intervenir en los factores que procuran malestar en la relación de las personas con su entorno. 2. Aplicar recursos para combatir las necesidades sociales que presentan las personas. Aceptar la coexistencia de ambas definiciones del objeto, es comprender la riqueza que comportan las distintas miradas. Más si no sólo aceptamos que coexistan las distintas concepciones sino que podemos hacer que convivan, es decir, que entren en diálogo y se complementen, garantizaríamos una mejora en las prácticas profesionales. Asimismo hablar de pluralismo cognitivo es hablar de pluralismo metodológico, y todo aquello que nos transfiera a ampliar los horizontes y los modos de actuar, ya venga de la particularidad del trabajo social o del marco general de las ciencias sociales, seguro que permitirá y motivará el desarrollo del trabajo social adecuando y repensando el objeto que legitima su existencia.

En esta misma sintonía, Amaia Ituarte (1988) se pregunta acerca de la identidad del trabajo social y su objeto de conocimiento e intervención. La reflexión toma como punto de partida la creación de los servicios sociales y el consecuente espacio de intervención profesional conquistado, denominándolo la “solución clarificante”<sup>14</sup> de la identidad profesional. Como ya habíamos anunciado, la pregunta sobre la identidad había quedado en ciernes debido a la creciente mejora del estatus profesional y formativo. Sin embargo, en una España (y Europa) en tiempos de crisis económica, política e ideológica, las preguntas incontestadas se reabren y siempre acontece una nueva oportunidad de ser respondidas. Estamos nuevamente, a finales de los años 90, proponiendo que el trabajo social se mire desde el trabajo social, esto es, sujeto y objeto en un mismo espacio, en interrelación y con tarea de búsqueda; enunciando otra vez la pregunta sobre el objeto de la profesión y sus capacidades y limitaciones para enfrentarlo; comprobando que “las soluciones clarificantes” no eliminan el problema, más bien lo niegan momentáneamente permitiendo que reaparezca en la siguiente esquina.

La autora, seleccionando algunas de las acepciones del término, delimita que el objeto de una profesión ha de componerse de “una materia de conocimiento, un ejercicio sistematizado de las facultades mentales y un fin u objetivo final”, y apoyada en este aserto define el objeto del trabajo social como:

“toda situación de carencia o necesidad social del ser humano, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario que impide o dificulta: el normal desarrollo de las potencialidades del hombre, en relación a sí mismo y a su entorno; el desarrollo del entorno social de cara a la consecución del bienestar social; y que precisa de una intervención profesional sistematizada para su mejora y/o resolución” (Ituarte, 1988, p. 154).

---

<sup>14</sup> Esta denominación es tomada del autor Paul Watzlawick para referirse a toda solución basada, no en la respuesta, sino en la eliminación del problema y de todo lo que tiene relación con él. De esta manera, se consigue evitar la pregunta dedicándonos a otros problemas o preguntas de distinta índole. Para el trabajo social, el sistema de los servicios sociales era esa “solución clarificante” que obviaba la pregunta sobre su objeto, y por consiguiente, sobre su identidad.

En esta definición podemos comprobar la integración del pluralismo cognitivo antes señalado (el objeto malestar del ser humano-entorno social y el objeto necesidades-recursos sociales), de manera que puede concluir en una explicación del objeto capaz de comprender y aprehender mejor su realidad.

La pregunta sobre el objeto no sólo es el camino para construir una respuesta sobre la identidad, sino que es la oportunidad de generar nuevos espacios de comprensión para crecer en trabajo social, inaugurando el reto de la ciencia como modo de conocimiento. “No podemos, hoy menos que nunca, seguir manteniéndonos al margen del desarrollo científico. El Trabajo Social, si quiere sobrevivir como profesión, tiene que plantearse la posibilidad de hacer sus propios aportes epistemológicos (...) tiene que afrontar, sin ambages, el problema de la ciencia: no sólo debe de intervenir de una manera científica en la realidad social, sino que debe de plantearse el objetivo de que esa intervención produzca a su vez ciencia (op. cit. pp. 156-157). Este reto nos sitúa ante las inseguridades y miedos que provoca toda crisis; y llegados a este punto, solo existen dos tipos de actitudes: 1. Dejarse abatir por los devaneos de la experiencia y huir o abandonar o; 2. Afrontarlos y enfrentarlos con el afán de superación que precisa toda versión mejorada de nosotros mismos.

Y así, fruto de la aceptación del reto de la *episteme*, comenzaron a aflorar trabajos reflexivos tan importantes como el que supuso el libro “Para comprender el Trabajo Social”. Sus autoras, Teresa Zamanillo y Lourdes Gaitán, a través de la lógica<sup>15</sup>, ofrecieron líneas discursivas referidas a temas tales como: la exigencia teórica, los elementos constitutivos del trabajo social, el objeto, el modelo, el método, el espacio profesional, etcétera. El libro, en su conjunto, es una invitación a reconceptualizar el trabajo social español a partir de las nuevas conquistas dirigidas hacia el espacio del conocimiento científico; es una argumentación rigurosa respecto a la importancia de la *episteme* como elemento que pueda orientar y dar mayor sentido, en tanto que necesario, a la

---

<sup>15</sup> Entiéndase la lógica, en los términos ya apuntados por el filósofo Zubiri: la construcción del *logos*, la palabra, la reflexión, el camino necesario para la construcción del modo de conocimiento de la *episteme*.

*tékhne*; es una reflexión renovada en torno a la responsabilidad y complejidad que una sociedad, también en cambio y crecimiento, le exige al trabajo social; es, por último, una propuesta a navegar constantemente entre los dos mundos de la obra de Schopenhauer, el de los conceptos y los hechos.

“Entender ‘el mundo como voluntad’ significa realizar esa particular travesía: abandonar el lugar donde moran los conceptos y dirigirse hacia la tierra en la que se actúa para modificar el estado de las cosas y de los hechos. Empezar el camino de vuelta, es decir, concebir ‘el mundo como representación’ nos devuelve al punto de origen: se deja atrás el lugar de los hechos para, con su recuerdo aún vivo, alcanzar la otra orilla, la que sirve de frontera al recinto de los conceptos, en donde sus habitantes piensan e imaginan” (Zamanillo 1991, p. 33).

Y al hilo del tema que venimos abordando sobre el objeto del trabajo social, la profesora Teresa Zamanillo vuelve a hablar de la importancia de una definición rigurosa que comprenda todos los “fenómenos relacionados con el malestar social de los individuos”. Para abordar dicha complejidad es preciso ordenar todos los fenómenos del malestar según su génesis y vivencia. La génesis hace referencia, como su mismo nombre indica, al origen del malestar, esta es, la estructura social de los individuos que provocan “situaciones de pobreza, privaciones morales, sociales, culturales, dependencia y cualesquiera otras que bloquean su autonomía. Y a su vez, la vivencia expresa el malestar que el individuo padece en sus distintas esferas de relación social, familiar, laboral y comunitaria” (1991, p. 71). Esta definición permite estudiar el malestar en su doble dimensión, objeto y sujeto, traspasando así las barreras de la mera detección de necesidades y pretendiendo captar toda la complejidad expresada por los distintos factores implicados.

La misma autora, ocho años después y tras los distintos intentos de respuesta realizados en el ámbito del trabajo social, vuelve a incidir y advertir sobre la complejidad que trae consigo responder a la cuestión del objeto, ya que:

“las elaboraciones sobre el mismo han sido confundidas con aspectos prácticos y aparecían así, las más de las veces, identificadas con los objetivos, con los sujetos de la intervención o con el campo profesional o ámbito de estudio: la interrelación entre individuo y sociedad. En

definitiva, forman todavía un conjunto de saberes en estado preteórico” (Zamanillo 1999, p. 14).

También encontramos en las argumentaciones de Xavier Pelegrí algunas referencias a esta complejidad. En primer lugar, el objeto está determinado por el punto de partida desde el cual se construye. No es lo mismo la pasiva construcción de un objeto ajeno a la realidad, que la construcción activa de éste tomando en cuenta su contexto e historia. Y en segundo lugar, no pudiendo el trabajo social acotar y construir el objeto desde la hegemonía y poder que otorga el conocimiento científico (como es el caso, por ejemplo, de la medicina), tiene que tener en cuenta que la concepción social que se realiza de su objeto, está mediatizada por distintos poderes: los poderes públicos y los agentes sociales, tales como, los medios de comunicación, asociaciones y corporaciones de diversa índole (1995, pp. 74-75).

Pero considerando la complejidad nombrada y tras una revisión crítica de los distintos objetos<sup>16</sup> identificados en trabajo social a lo largo del tiempo por una diversidad de concepciones (funcionalismo, interaccionismo simbólico, perspectiva dialéctica, planificación de las necesidades sociales, etcétera.), Teresa Zamanillo propone el siguiente concepto-eje, con propiedad lo suficientemente abstracta y alejada del sentido común, para escudriñar el objeto del trabajo social: el malestar<sup>17</sup> psicosocial.

“En este sentido, aunque a simple vista el objeto enunciado como malestar psicosocial pueda aparecer en su dimensión residual o negativa, no es tal si se tiene en cuenta el siguiente supuesto: malestar, perturbación, sufrimiento, desorden, conflicto, desfavorable, adverso, etcétera, son conceptos que encierran en sí mismos un movimiento, un cambio y remiten asimismo a la noción de crisis. Crisis no sino un cambio profundo que presenta un camino de doble dirección, peligro u oportunidad” (1999, p. 26).

---

<sup>16</sup> Para nosotras, la existencia y coexistencia de diversas concepciones del objeto no refiere a la confusión o incapacidad de homogeneidad en trabajo social, más bien al contrario, la comprensión de un objeto inserto en una realidad social de tal complejidad tiene como consecuencia un abordaje pluri-cognoscitivo.

<sup>17</sup> El concepto de malestar proviene, fundamentalmente, de la psicología dinámica y la sociología crítica.



Asimismo, decir que todos los problemas o malestares son psicosociales nos remite a la necesaria relación, en trabajo social, entre el objeto y el sujeto, ya que discurrir sobre el concepto de malestar o intervenir en él no tiene sentido en sí mismo fuera del sujeto que lo vivencia.

Con todo esto, la definición del objeto enunciada por la autora sería la siguiente: “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (op. cit. p. 29). La propuesta que alberga esta definición para el trabajo social, como objetivo profesional (que no objeto), es la de acompañar y orientar a las personas hacia la opción de oportunidad que baraja toda crisis y situación de malestar. Para ello, se sirve del concepto de “oportunidades vitales” de Ralph Darhendof como categoría analítica para estudiar la sociedad y la capacidad del ser humano para crecer y desarrollarse en ella.

En este contexto de esfuerzo reflexivo aparecen discursos escritos acerca de la preocupación por encontrar y definir modelos teóricos que sirvan de referencia para la práctica y mejora del trabajo social, además de suponer un nivel de abstracción más elevado que proporcione un soporte, un encuadre para la comprensión de los problemas sociales y el correspondiente análisis para la aplicación de los métodos. La inexistencia de un modelo o su falta de complementariedad e integración con el método y viceversa, puede hacernos perder de vista el objeto del trabajo social y pervertir la respuesta profesional ante la encomienda social.

A grandes rasgos, esta preocupación por integrar el modelo teórico y proponer la elección de uno (o varios que se complementen) conforma la tesis del libro de Annamaria Campanini y Francesco Luppi. Los autores advierten que:

“El hecho de no conocer los presupuestos teóricos, los prejuicios mentales y la definición confusa del modelo conceptual seguido puede llevar, por una parte, a involuntarios saltos de nivel, invadiendo otros campos profesionales (socio-psico-sanitarios), y otros ámbitos de actividades (por ejemplo, el compromiso político), y por otra, a una

degradación y envilecimiento de la profesión centrándola en tareas burocráticas, en el peor sentido del término” (1991, p. 31).

Tras esta justificación de la necesidad teórica, se propone el modelo sistémico como uno de los posibles enfoques que puedan responder y adecuarse al objeto del trabajo social, contribuyendo así al análisis del problema y, en consecuencia, a la aplicación de los métodos y técnicas profesionales.

Se insiste en este tiempo en la necesidad de poner en relación los modelos de intervención con el método, las técnicas y su objeto de estudio e intervención. El énfasis excesivo, o exclusivo, en las cuestiones procedimentales, sin estudiar con profundidad esos otros aspectos (concepción de la realidad, enfoque teórico y delimitación del objeto) que participan, e incluso determinan, en el proceso de la intervención profesional, puede derivar en numerosas simplificaciones que limiten la comprensión de la realidad social, puede generar una mayor confusión o acarrear una práctica meramente instrumental que disocia la relación objeto-sujeto (Zamanillo, 1992b). De ahí que “la adopción de material teórico de otras disciplinas debe seguirse por medio de un estudio y formación profundos de las necesidades de conocimiento en trabajo social y de las posibilidades de aplicación a nuestro campo” (Zamanillo, 1991, p. 71). Estas necesidades de conocimiento e intervención, el objeto del trabajo social, son la pauta que va a marcar la elección y adaptación de los modelos y enfoques teóricos existentes en las ciencias sociales. De esta manera, contamos con los siguientes modelos que se han tomado de las ciencias sociales y que se utilizan según la caracterización del problema y el objeto de intervención: el modelo de planificación social, el modelo crítico o dialéctico, el modelo psicodinámico, el modelo sistémico, el modelo conductual-cognitivo y la teoría de la acción comunicativa (op. cit. p. 77).

Como hemos visto, esta es una etapa donde las conquistas que podemos encontrar llegan de la mano de trabajadoras sociales reflexivas<sup>18</sup> que, teniendo como denominador común el discurso sobre la necesidad de construcción del saber teórico en trabajo social, hacen un esfuerzo por articular con rigor todos los aspectos relacionados con la disciplina del trabajo social. Así, encontramos numerosa literatura profesional que, de alguna manera, conforman esta voluntad de evolución en el conocimiento y representa la puesta en marcha de los cimientos de una nueva mirada y dirección en trabajo social. Aun a riesgo, y con disculpas de antemano, de que en la enumeración de los trabajos que componen la bibliografía fundamental de nuestro país en esta etapa podamos olvidarnos de alguna referencia, creemos importante identificar aquellos autores y títulos que protagonizaron, y continúan protagonizando, el escenario de un trabajo social enriquecido por la *episteme*.

Citadas ya a algunas de sus protagonistas y trabajos inaugurales en esta etapa, continuamos este recorrido con un libro pensado para la formación de los futuros profesionales: *Aproximaciones al trabajo social*, de Natividad de la Red. Es toda una tarea y esfuerzo de conceptualización del trabajo social, un planteamiento riguroso sobre el objeto y el método de la disciplina y una manifestación argumentada del debate acerca de la cientificidad del trabajo social. La autora conviene en reconocer que aunque el itinerario que se observa en este momento del trabajo social se acerca al carácter científico, “la epistemología del Trabajo Social está por hacer” (De la Red, 1993, p. 181). Asimismo, textos de una trascendencia y temática similar serían los elaborados por Cristina de Robertis (1992; 2004) y María José Escartín (1994).

Otra de las precursoras que insisten en la formación teórica para una mejora de la práctica es Teresa Rossell. La originalidad de su obra consiste en mostrar las posibilidades de la técnica si ésta se encuadra en un enfoque teórico adecuado al contexto y al objeto del trabajo social. *La entrevista en el*

---

<sup>18</sup> Entendemos que un profesional es reflexivo cuando, como dice Sarah Banks (1997), integra conocimiento, valores y capacidades; reflexiona a partir de su la práctica y aprenden de la misma; está capacitado para el riesgo y la responsabilidad moral.

*trabajo social*, es una disertación acerca de la importancia y la transcendencia de las herramientas utilizadas por los profesionales, nos advierte sobre los peligros que acontecen cuando el profesional aplica los instrumentos de las ciencias sociales sin un modelo referencial y sin una adecuación a la actividad del trabajo social. La autora propone los conocimientos y conceptos de la teoría psicoanalítica para poder analizar todos los aspectos fundamentales que se ponen en juego en la relación profesional facilitada por la entrevista, de manera que la aplicación de la técnica nos permita ver mejor. La entrevista, por sí sola, es una herramienta para la investigación y una fuente privilegiada para el acceso a la información. Sin embargo, sin una teoría que, a modo de linterna, dirija nuestra mirada para identificar y analizar todo lo que acontece en el flujo comunicativo, no podemos tomar conciencia de la demanda ni dirigir profesionalmente nuestra acción. Es una nueva forma de solicitar la necesaria relación entre la teoría y la práctica y volver a señalar que “en el trabajo social se ha dado más importancia a la respuesta que al estudio de un problema, al qué hacer y cómo hacerlo más que al por qué hacer tal cosa u otra” (Rossell, 1993, p. 100).

En esta misma sintonía de ayudar a profundizar en la relación teórico-práctica, podemos encontrar en la revista número 12 de *Cuadernos de Trabajo Social* de la Universidad Complutense de Madrid una serie de artículos, cuya finalidad discursiva es la descripción y el análisis de experiencias profesionales llevadas a cabo con enfoque teórico y realizadas en distintos campos y con diversos colectivos donde interviene el trabajo social: servicios sociales, personas sin hogar, menores, vivienda, salud mental, etcétera. Uno de estos artículos sería, a modo de ejemplo, el de Esperanza Molleda (1999), profesional que reflexiona y evalúa la intervención social realizada a partir de un caso típico de servicios sociales generales, la demanda económica, y analiza, con el apoyo de la teoría sistémica y el psicoanálisis, los aspectos que subyacen en este tipo de intervención. Así vemos como una necesidad, en principio objetivable, puede esconder tras de sí una realidad compleja que sólo

se puede atisbar o descubrir si contamos con una sólida preparación teórica y técnica.

Este ejercicio de poner en palabras la conjunción entre el saber teórico y el saber práctico es el único camino para demostrar que es posible un trabajo social riguroso, competente, comprometido y que desea seguir creciendo. Como dice Xavier Pelegrí “la ciencia se convierte en ciencia en la medida en que los resultados de la investigación se comunican públicamente. Por tanto, la comunicación (o enseñanza) es una parte sustancial del proceso de clarificación del pensamiento científico” (1995, p. 73). De ahí que resulte sumamente interesante traer a estas páginas trabajos tan importantes como el elaborado por la Asociación Realidades y la Fundación RAIS (2007), donde la intervención con personas sin hogar es analizada a partir de un encuadre conceptual y distintos modelos explicativos de la realidad social, donde se identifican la ética profesional y los valores que afloran, los elementos de la relación de ayuda y, con todo ello, desde la experiencia profesional, se propone una propuesta de intervención.

En tiempos de construcción de conocimiento, podemos reconocer la importancia que tiene recoger y escribir las experiencias profesionales, más aún si éstas son analizadas a la luz de los enfoques teóricos, no sólo por la acumulación de conocimiento y posibilidad de corrección, sino por su carácter pedagógico para el resto de los profesionales e investigadores. Un ejemplo de esta característica y relevancia formativa la encontramos en textos como: *Apuntes para una valoración diagnóstica* de Alfonsa Rodríguez y Teresa Zamanillo (1992). Mas a esta tarea pedagógica se han encomendado numerosos docentes, investigadores y profesionales vinculados y comprometidos con el trabajo social, entre los que se encuentran, además de las referencias ya nombradas, Alfonsa Rodríguez (2007), Jose Manuel Barbero (2002), Miguel Miranda (2004), Silvia Navarro (2004), Octavio Vázquez (1998), Dolors Colom (2008), Jesús Hernández (2004), Damián Salcedo (1998), M<sup>a</sup> Jesús Úriz (2007), Francisco Javier Bermejo (1996), etcétera. De la misma

manera, hemos de nombrar y reconocer la influencia que han tenido en la comunidad científica los trabajos realizados en el extranjero por autores, mayoritariamente latinoamericanos, de la talla de: Natalio Kisnerman (1982; 1998), Norberto Alayon (1986), Estela Grassi (1983), Boris Lima (1983), David Howe (1999), Robert Castel (1995), Malcolm Payne (1995) y otros.

Estas inquietudes y avances en el ámbito del conocimiento científico, traen consigo una nueva lucha en el espacio formativo (De la Red, 1999). Aprobada la formación de trabajo social, a principios de los años 90, como titulación de primer ciclo, y reconocido su área propia de conocimiento “Trabajo Social y Servicios Sociales”, la siguiente lucha vendrá de la mano de la búsqueda de conversión en licenciatura. La inserción al 2º ciclo universitario, además del otorgamiento de un estatus similar al del resto de las disciplinas de ciencias sociales, permitiría un importante impulso para la producción de conocimiento. Más la justificación está sustentada, según Marta Llovet, “a partir de razones vinculadas al contexto social y al importante papel que ha tenido el Trabajo Social como disciplina científico social aplicada a la protección y promoción del bienestar social de las ciudadanas y ciudadanos” (Llovet, 2003, p. 113). Los primeros planteamientos nacen en el I Congreso Estatal de Escuelas de Trabajo Social en Valencia (1996) y en el II Congreso Estatal de Escuelas de Trabajo Social en Madrid (1998). Y aunque la licenciatura nunca haya llegado a reconocerse, el trabajo llevado a cabo durante esos años no ha resultado estéril, puesto que “coincide, en clave de oportunidad, con la puesta en marcha de los nuevos títulos universitarios en el proceso de Convergencia al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), otorgando así un marco idóneo que da respuesta a la demanda que el trabajo social venía solicitando durante estos años” (Martín Estalayo y García Giráldez 2008, p. 191). Así pues, en el curso 2006/2007 se ponen en marcha dos Másteres Oficiales interuniversitarios en Trabajo Social: 1. Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid y 2. Bienestar Social: intervención individual, familiar y grupal de la Universidad

Pública de Navarra. Dichos másteres darán paso al nivel de doctorado en trabajo social.

Se puede decir que, estrenado el nuevo milenio, la disciplina de trabajo social en España por fin ha alcanzado todos los escalafones posibles dentro ámbito universitario. Esto hace que, una vez superadas las exigencias institucionales y burocráticas que esta lucha ha traído consigo, la tarea real y significativa que nos urge, de ahora en adelante, es la de las conquistas en el terreno de la lógica y el saber, los logros de un conocimiento arraigado en el espacio de la *episteme* del trabajo social. Es este nuevo conocimiento el que nos puede transformar en una disciplina adulta y emancipada. Mas en el proceso de emancipación que se pretende alcanzar ha de tenerse en cuenta el entramado de las ciencias sociales, esto es, la interdependencia con el resto de las disciplinas. Entre todas ellas podremos proporcionar la *episteme* necesaria para el conocimiento del ser humano y su circunstancia.

Como resumen del capítulo, solamente podemos añadir un breve comentario: mucho tiempo en la *tékhnē*, apenas unos años luchando por la necesidad de la teoría y aun estamos en ciernes. Desde los años treinta hasta la democracia la profesión no ha pasado de ser un arte en el más puro sentido del término, es decir, aquello que hace el artesano, nada que objetar al oficio pero sí al vacío epistemológico que llevaba consigo este modo de trabajar.

## Capítulo 2

### La identidad en el trabajo social: entre la memoria y la promesa

*Podemos -y no podemos evitar hacerlo- 'hilvanar' esas cambiantes imágenes de uno mismo. Pero hilvanar es sujetar provisionalmente con un hilván, y no 'coser'. Si cosemos nuestra vida, le imponemos una identidad y despachamos así, poco reflexivamente, el problema en que ésta consiste. (J. L. LÓPEZ ARANGUREN, 1988, p. 24)*

#### 2.1 Introducción: la memoria y la promesa

El segundo capítulo tiene como objetivo primordial abordar reflexivamente el tema de la identidad en el trabajo social. Para pensar en la identidad, en el reconocimiento de sí mismo y en la identificación social del grupo profesional, es preciso poner en relación todos los elementos que la constituyen y la delimitan. La identidad se representa y se sostiene entre la tensión de su pasado y su futuro que es como se construye en el presente. Tener en cuenta y convocar estas referencias temporales en un espacio mediado por la reflexión, es lo que va a hacer posible una narrativa de la identidad en el trabajo social.



Profundizar y reflexionar sobre “la memoria y la promesa”, conceptos que configuran el título de uno de los capítulos de Paul Ricoeur (2005), es condición indispensable para la andadura hacia el reconocimiento. “La primera mira al pasado; la segunda, hacia el futuro. Pero ambas deben pensarse juntas en el presente vivo del reconocimiento de sí, gracias a algunos rasgos que poseen en común. (...) Una y otra deben lidiar con la amenaza de un negativo constitutivo del tenor de sentido: el olvido, para la memoria; la traición, para la promesa” (2005, p. 119). Poder acordarse y poder prometer son las dos capacidades que se activan en la dialéctica del reconocimiento. La problemática o dificultad se presenta cuando la efectuación se ve amenazada por sus dos enemigos, el olvido y la traición, que, paradójicamente, a la vez que nos sitúan en un escenario vulnerable y complejo son la contraparte necesaria que ha de existir. Acordarse es no olvidar y prometer es no traicionar -nos explica Ricoeur-.

Reconocer, pues, el trabajo social en nuestro país es, en primer lugar, hacer alusión a la memoria, a su pasado, a la herencia común. Esta coherencia, narrada en el capítulo anterior, es el punto de partida que nos direcciona hacia un planteamiento futuro y nos hace comprender los sentidos del presente. La elaboración del capítulo de la historia no se ha obtenido a partir de los recuerdos que fugaces navegan, con mayor o menor nitidez, en el almacén de la memoria; más al contrario, se ha llevado a cabo a través de un ordenado y exigente ejercicio de conciencia, mediante la representación activa del recuerdo<sup>19</sup> y la acción impulsada por la voluntad de buscar y el deseo de encontrar para reconocer. “Buscar es encontrar, y reencontrar es reconocer lo que se aprendió una vez” (op.cit. p. 133). Esta actitud activa sería el primer requisito y la base para la constitución de la memoria. Del mismo modo conviene hacer otra distinción: no es lo mismo retener en la memoria que rememorar. “La retención se mantiene en la órbita del presente: consiste en la

---

<sup>19</sup> Paul Ricoeur denomina reminiscencia a la representación activa del recuerdo.

experiencia de comenzar, continuar y cesar para el mismo objeto” (op.cit. p. 125-126). Por ejemplo, cuando los trabajadores sociales dicen no tener identidad están hablando del puro presente. A eso se le llama retención, puesto que la rememoración ni cesa ni desaparece sino que nos remite a una lectura continuada en el tiempo y conecta con el presente, siempre bajo el influjo y atenta mirada de la reflexión. Una identidad profesional sin memoria no es posible, puesto que de llevarse a cabo habría que reinventarse continuamente y esto podría derivar en un mal endémico que no permite avanzar ni responder con coherencia. A esta toma de conciencia y memoria reflexiva puede contribuir el nuevo modo de conocimiento: la *episteme* del trabajo social.

Asimismo, la identidad es prospectiva, compromete, mira al futuro. La promesa requiere de capacidad para la efectucción. Poder prometer es comprometerse con una acción futura y, a diferencia de la memoria, esta actuación me remite a la alteridad. Nos comprometemos con alguien y ante alguien, hay un receptor que escucha la promesa y espera, cual testigo, que la acción se materialice. Prometer es también calibrar los compromisos y su posibilidad de realización en el tiempo, así como saber que no se pueden prometer sentimientos (por su carácter involuntario) sino solamente acciones (hacer y dar). Por eso, advierte Ricoeur, que no conviene “presumir del poder ni prometer demasiado” (2005, p. 140). La traición, enemiga de la promesa, tiene su espacio privilegiado cuando no tenemos en cuenta todos estos elementos que debilitan la capacidad de efectuar la promesa, puesto que poder prometer es también poder romper su palabra. La mejor manera de vencer en el combate y mantener la fiabilidad adquirida es mediante la memoria de la voluntad, esto es, hacer memoria de qué hizo y qué quiso, qué hace en el presente y dónde está asentada su voluntad, y así poder prometer en el futuro, en co-herencia, qué quiere o puede hacer. Toda esta elaboración reflexiva, cimentada en la voluntad, construye la identidad narrativa que venimos nombrando desde el inicio. Es en la identidad narrativa donde la persona puede convertirse en alguien de promesa (op. cit. p. 141).

En este capítulo vamos a tratar, en primer lugar, de desentrañar los elementos que componen el concepto de “identidad”, para entender a qué nos referimos cuando hablamos de la identidad de los profesionales. En segundo lugar, trabajaremos cómo se construye y elabora la misma. Y, por último, cuáles son aquellos elementos constitutivos que a lo largo de la historia del trabajo social han ido formando parte de esa identidad.

## **2. 2 El concepto identidad**

Hasta la modernidad la identidad era concebida fundamentalmente como un elemento que permanecía inamovible a lo largo del tiempo en cada individuo. Y ese concepto estático y heredado nos daba una idea de lo esencial del individuo y una pertenencia *a priori* a partir de la cual se podía expresar quién se es y qué se era. Así, explica Dubar, “cada uno resulta ser lo que es: cumple su destino, bien esté inscrito en sus genes o determinado por su estado civil. Permanece idéntico a su ser esencial” (2002, p. 12). Pero esta concepción esencialista ha ido cambiando a lo largo del tiempo en la medida en que los distintos paradigmas interaccionistas (interaccionismo simbólico, psicoanálisis cultural –escuela americana y escuela de Frankfurt-, teoría sistémica, etcétera) han ido tomando carta de legitimación en las ciencias sociales.

En palabras de Zygmunt Bauman, este cambio llega cuando “uno se concientiza de que ‘la pertenencia’ o ‘la identidad’ no están talladas en la roca, de que no están protegidas con garantía de por vida, de que son eminentemente negociables y revocables. Y de que las propias decisiones de uno, los pasos que uno da, la forma que tiene de actuar (y la determinación de mantenerse fiel a todo ello) son factores cruciales en ambas. En otras palabras, la gente no se plantearía ‘tener una identidad’ si la ‘pertenencia’ siguiera siendo su destino y una condición sin alternativa” (2007, p. 32). De tal forma, la postura esencialista fue cuestionada y sustituida por la construcción de una

mirada nominalista (llamada también existencialista) para la cual “no hay esencias sino existencias contingentes” (Dubar, 2002, p. 12).

La contingencia, al contrario que la esencia, nos habla de la participación de las circunstancias y su contexto en la configuración identitaria de las personas, es una referencia fundamental que introduce nuevos elementos como son el dinamismo y el cambio, y que toma en cuenta otro tipo de categorías analíticas que van más allá del tiempo y su permanencia. Estas categorías y este carácter contingente es el que hace, según el autor, que hablemos no de esencias sino de modos de identificación. La identificación, concepto tanto o más complejo que el de identidad, es sobre todo una construcción, un proceso o, en palabras de Stuart Hall “un proceso de articulación” (Hall, 1996, p. 15). Para este sociólogo “las identidades tienen que ver con las cuestiones referidas al uso de los recursos de la historia, la lengua y la cultura en el proceso de devenir y no de ser; no quiénes somos o de dónde venimos sino en qué podríamos convertirnos, cómo nos han representado y cómo atañe ello al modo como podríamos representarnos” (Hall, 1996, pp. 16-17). Por lo tanto, al hilo de esta argumentación, aquello con lo que nos identificamos puede provenir de una identificación atribuida por los otros o de la identificación que hacemos nosotros de nosotros mismos. La identificación que hacen los otros y la que elige uno mismo puede (o no) coincidir, por lo que resulta muy importante estudiar en este proceso la relación que acontece.

Es así como el camino hacia la comprensión de la identidad sólo puede hacerse en el análisis de todas esas imágenes, las comunes y las disonantes, generadas en los distintos espacios y los modos de identificación. “Gran parte de la identidad de una persona, de una comunidad, está hecha de estas *identificaciones-con*, valores, normas, ideales, modelos, héroes, en los que la persona, la comunidad, se reconocen. El reconocerse-*dentro de* contribuye a reconocerse-*en...*” (Ricoeur, 1996, p. 116). En este mismo sentido, se dice que “la identidad es una estructura polimórfica, dinámica, cuyos componentes son

los aspectos psicológicos y sociales que tiene que ver con el estado de una relación en un momento dado” (Kastersztejn, 1990, p. 28). Sería, por tanto, una compleja tarea responder al sí mismo aisladamente sin entrar a dialogar con las imágenes que los demás nos ofrecen y desde las cuales, en el reconocimiento o en la discordancia, podemos forjar las propias; como también sería casi imposible pensar la identidad en términos abstractos sin referencias a la realidad, a la acción o al otro puesto que, de ser así, regresaríamos de inmediato a visiones esencialistas. Las limitaciones y dificultades en el ejercicio de pensarse a sí mismo son planteadas por el filósofo español José Luis López Aranguren partiendo de la siguiente pregunta:

“¿Puede uno volverse enteramente a sí mismo y coincidir mentalmente consigo mismo, de tal modo que el pensar refleje exactamente el ser? No. Sólo se puede reflexionar sobre lo que uno mismo va haciendo, va siendo (y va dejando de hacer, de ser). Va uno siguiendo sus propias huellas, sin poder alcanzar nunca al que la traza; va, como el caminante que lleva el sol tras él (‘el yo es inobjetivable’, se dice en la jerga filosófica), detrás de la propia sombra sin darle alcance (¿Será sólo una sombra lo que llamamos nuestro yo?). Nos vemos a nosotros mismos en nuestras imágenes. Mas, ¿cómo se producen esas imágenes? Son, ante todo, las imágenes que los demás se forjan de nosotros y, de un modo u otro, nos comunican; son, después, las imágenes que nosotros nos forjamos de nosotros mismos, desde fuera y después, como de otros. Y lo que llamamos reflexionar sobre nosotros es reflexionar sobre esas imágenes, sobre las huellas que, en nuestro camino, hemos dejado impresas” (1988, p. 23).

Esta referencia necesaria al otro para la construcción de la identidad es también para Maalouf el punto de partida de toda reflexión al respecto. El autor explica que pensar la identidad es hacer un recuento de cada una de las pertenencias que nos vinculan con los otros. Curiosamente, cuanto mayor sea ese número de pertenencias mayor será la especificidad que dota de identidad y mayor será también la complejidad de la personalidad. Más todas y cada una de las pertenencias están relacionadas entre sí, ya que “la identidad de una persona no es una yuxtaposición de pertenencias autónomas, no es un mosaico: es un dibujo sobre una piel tirante; basta con tocar una sola de esas pertenencias para que vibre la persona entera” (Maalouf, 2002, p. 34). El hilo

conductor de la obra de este escritor sugiere que, de todo ese número de pertenencias, la que suele destacar la persona en el reconocimiento de sí, suele ser aquella menos valorada por los otros o, incluso, la que habitualmente es atacada. La afirmación de esa pertenencia pasa a encabezar, con cierta exclusividad, el resto de pertenencias y tal identificación se convierte en una lucha, visible u oculta, que reúne a todos aquellos que comparten esa identificación y sitúa al frente a quiénes la rechazan o minusvaloran. Tener en cuenta este argumento es fundamental para entender el surgimiento de las identidades colectivas y, en el caso que nos ocupa, la preocupación por la identidad del trabajo social. Estas consideraciones sobre la importancia del reconocimiento en la construcción identitaria las retomaremos más adelante.

Al comienzo de este epígrafe, hemos ya adelantado el concepto de ‘identificación’ como elemento principal en la evolución de la postura esencialista a la nominalista para la comprensión de la persona y a ésta en la interacción con su entorno social. Dicho concepto, como explica Zamanillo (2008), ha sido desarrollado necesariamente por el psicoanálisis para poder explicar cómo se va constituyendo el sujeto. Fue Erikson (1980; 1993) quien desarrolló con incipiente interés el concepto de identidad (por medio del proceso de identificación) en la etapa de la adolescencia y, así, incorporó la relevancia e influencia de los factores sociales en esa constitución del yo. Esta es su aportación: reconocer que el desarrollo del yo va aconteciendo en la valoración que el grupo social de referencia hace sobre el sujeto, así como en la aceptación de dicha valoración por el mismo sujeto. Por lo tanto, identificarse con algo o con alguien parte de una elección mediada por los resultados e interpretaciones de una relación significativa. En este sentido, Erikson nos ofrece un ejemplo sobre el aprendizaje del niño donde confluyen el descubrimiento de una capacidad conquistada y el aporte del significado cultural para la constitución en la valoración de uno mismo:

“Un niño que acaba de descubrir que es capaz de caminar, más o menos apoyado o ignorado por quienes lo rodean, parece impulsado a

repetir el acto por el puro placer del funcionamiento, y por la necesidad de perfeccionar una función recién iniciada. Pero también actúa movido por la inmediata percepción del nuevo status y la nueva posición de alguien que puede caminar (...). La internalización de una versión particular de alguien que puede caminar constituye uno de los múltiples casos en el que el desarrollo del niño que (a través de la experiencia coincidente del dominio físico y el significado cultural, del placer funcional y el prestigio social) contribuyen permanentemente a una autoestimación más realista” (Erikson, 1993, pp. 211-212).

Según Erikson, esto quiere decir que la identidad del yo toma consistencia y relevancia a partir del reconocimiento de las propias capacidades por parte de los otros, capacidades que manifiestan un significado positivo en la cultura o el grupo social que lo valora. Una buena formación y constitución del yo pasa por “estar continuamente condicionado para la participación social responsable, a la vez que las tareas que se esperan de él están acordes con su capacidad” (op. cit. pp. 212-213). La participación responsable en la sociedad, en consecuencia, responde a la tensión entre la posibilidad y la capacidad para efectuar una serie de acciones por parte del sujeto y las exigencias o demandas por parte del grupo. Sintonizar ambas contribuye a un adecuado desarrollo de la identidad psicosocial. En esta línea, la promesa descrita por Ricoeur (2005), y con la que hemos introducido el capítulo como uno de los elementos temporales que conforman la identidad, ya advertía de la importancia de considerar las capacidades y limitaciones, siempre en estrecha interrelación con las acciones llevadas a cabo en el pasado y el presente, para poder desarrollarse y proyectarse con co-herencia hacia el futuro.

La identidad nos sumerge en el ámbito de la complejidad debido a la puesta en escena de numerosas significaciones. Pues no sólo hay que tener en cuenta la capacidad personal y las significaciones que el grupo atribuye a partir de éstas, sino que, como experiencia subjetiva, cada participante hace una interpretación de su propia situación (Goffman, 1987). Esta consideración nos conduce a la posibilidad de establecer divergencias entre la identidad personal y la identidad social, aunque sin olvidar que ambas co-existen y se necesitan

para existir. Como observa Elias, no siempre preferimos aquello que identifica al grupo: “Es característico en la estructura de las sociedades más desarrolladas de nuestros días que el ser humano particular conceda más valor a aquello que le diferencia de otros, a su identidad como yo, que a aquello que tiene en común con otros, a su identidad como nosotros” (1990, p. 180).

Por ello Van Dijk advierte que aquellas identidades más fuertes son el resultado de la convergencia de las similitudes del sí mismo personal y el social, esto es, las que se asientan en la base de unas auto-representaciones comunicadas y compartidas acerca de “los criterios de pertenencia, actividades, objetivos, normas, valores, posición o recursos” (2000, p. 154). Es así como, para el autor, toda reflexión sobre la identidad se compone de una representación mental del sí mismo, que refiere a la especificidad del sujeto en tanto que ser único con experiencia y biografía personal, y una representación mental del sí mismo social, como proceso en el que se reconocen las pertenencias e identificaciones con los distintos grupos. Esto hace que para el autor “la identidad es a la vez personal y un constructo social, o sea, una representación mental” (op. cit. p. 152). Si seguimos esta misma línea argumentativa, la identidad social es la representación social que comparte un grupo, el ‘sí mismo social’.

Para Van Dijk, hablar de identidad en términos de representación mental es introducir en el discurso el concepto de ideología. “Un grupo no es tan sólo una colectividad medianamente estable de gente, sino que se lo definiría también, o más bien, en términos de un conjunto de cogniciones en permanente cambio y sus prácticas concomitantes” (Van Dijk, 2000, p. 156). Con esta afirmación, además de proponer la ideología como concepto que cohesiona el pensamiento de un grupo, puesto que nos da idea del núcleo fundamentado de sus creencias, y de introducir sus prácticas sociales en la definición como un producto de esas significaciones, también retomamos la noción de cambio y dinamismo como algo que acompaña la construcción



identitaria. Bien es cierto que en la identidad algunas ideas básicas pueden mantenerse idénticas en el transcurso del tiempo, pero también es posible que las ideas o las representaciones más específicas “puedan adaptarse estratégicamente al cambio social y político” (op. cit. p. 156). Este cambio hace que tengamos que hablar de la identidad como proceso social y explica que los grupos adquieran como función interna y permanente la búsqueda de su identidad social. Para el autor “la identidad social es tan intersubjetiva como la identidad personal, aunque ambos constructos, obviamente, también son una función de la interacción y negociación sociales, y la atribución de la identidad por parte de otra gente y otros grupos, respectivamente” (2000, p. 160).

Con Berger y Luckmann (2005) profundizaremos un poco más acerca del concepto identidad como constructo que resulta de la interacción y de la comunicación con los otros, como elemento subjetivo que impregna toda comprensión social de la realidad. Para estos sociólogos, existe una correspondencia entre los significados que construimos y los de los otros, mas compartirlos no presupone que todas las perspectivas sean idénticas ya que, por fuerza, los posicionamientos desde los cuales construimos la realidad son diferentes y aluden, al mismo tiempo, a una realidad o experiencia personal. “Mi aquí es su allí” (Berger y Luckmann, 2005, p. 36) y, por consiguiente, el punto de vista sobre una misma cosa va a estar mediatizado por el lugar en el que cada uno se encuentre.

La tesis principal de la obra *La construcción social de la realidad* de Berger y Luckmann, propone la intersubjetividad como único modo posible de conocimiento de la realidad social y de uno mismo. Aunque los autores contemplan varios niveles en el acometimiento de la tarea cognoscitiva, defienden que dicho conocimiento de la realidad alcanza su legitimación máxima y su mayor perfección a través de la configuración de universos simbólicos, es decir, de procesos de significación compartidos. El universo simbólico alberga, según los autores, “la matriz de todos los significados

objetivados socialmente y subjetivamente reales”. Este conocimiento permite la “aprehensión subjetiva de la experiencia”, tiene una “función nómica”, “integra significados”, “legitima los roles, prioridades y procedimientos operativos” y “ordena la historia y los acontecimientos colectivos” en esa referencia necesaria entre el pasado y el futuro. En el tema que nos atañe, este conocimiento hace que la identidad se legitime definitivamente, dicen Berger y Luckmann (2005, p. 124). Este universo de significaciones compartidas es el marco que permite cierta seguridad y tranquilidad al individuo en el desarrollo sus roles, puesto que tanto él como los otros significantes, reconocen y confirman su acción. En definitiva, es la relación significativa la que conserva y dota de estabilidad a la identificación.

Si partimos de estas consideraciones y recordamos que la identidad está inserta y participa de la legitimidad de ese universo simbólico de conocimiento, podemos convenir con Berger y Luckmann en que el “yo es una identidad reflejada”, ya que el individuo precisa de las significaciones de los otros para ser valorado y aceptado y, por consiguiente, implica un proceso dialéctico “entre la auto-identificación y la identificación que hacen los otros, entre la identidad objetivamente atribuida y la que es subjetivamente asumida” (op. cit. p. 168). Para María Lúcia Martinelli (1992), autora brasileña de una tesis doctoral sobre identidad profesional, “la identidad atribuida es la que es fijada como identidad de la profesión, abriendo amplios espacios para la producción de un percurso alienado, alienante y alienador de la práctica profesional” (p. 11). Por tanto, su hipótesis principal sostiene que la ausencia de construcción identitaria y la pérdida del sentido histórico de la profesión “fragiliza la conciencia de sus agentes” permitiendo esa práctica alienante. A modo de idea final, la identidad sólo puede definirse objetiva y subjetivamente en relación con el contexto determinado en el que se inscribe.

Esta necesaria referencia al otro y a sus significaciones para la construcción de uno mismo, nos conduce en nuestra argumentación sobre la

identidad hacia un tema intrínsecamente relacionado: la necesidad de reconocimiento. Para ello, tomaremos como referencia las reflexiones de Todorov, quien nos introduce en esta necesidad a través de la metáfora del espejo: “La fuente de todo juicio está en la referencia al otro (...) No podemos emitir un juicio sobre nosotros mismos sin salirnos de nosotros y mirarnos a través de los ojos de los otros. Si se pudiera educar a un ser humano en el aislamiento, éste no podría juzgar nada, ni siquiera a él mismo: le faltaría un espejo para verse” (1995, p. 39). De aquí se desprende que la relación con el otro es lo que permite el autoconocimiento y la valoración de uno mismo, y por ende, la construcción de una identidad. Así, también Morin, refiriéndose a las aportaciones de Todorov y Hegel, asevera que “la necesidad de reconocimiento es inseparable de la necesidad subjetiva de autoafirmación. Si se le ignora, el sujeto está herido, limitado, dolorido (...) La necesidad del otro es radical; testimonia la ‘incompletud’ del Yo ‘Moi-Yo’, cuando éste no obtiene reconocimiento, ni amistad, ni amor” (2003, p. 83). Esta búsqueda de completud y autoafirmación es la que motiva la dinámica del reconocimiento.

Todorov propone como punto de partida una enunciación contundente: “Toda coexistencia es un reconocimiento” (2003, p. 117). Encontramos en esta afirmación tres elementos fundamentales y relacionados que componen la trama identitaria: la existencia, el otro y el reconocimiento. Sólo podemos existir en el reconocimiento del otro. Y si damos un paso más, siguiendo al autor, sólo podemos existir si el otro reconoce dicha existencia y la confirma como una existencia valiosa. Este reconocimiento y confirmación, a su vez, presenta diversas formas. Puede ser un reconocimiento de conformidad o de distinción. Ambas manifestaciones tienen como fin último el reconocimiento de la existencia, sin embargo, mientras la conformidad se obtiene a partir de la semejanza con los otros y el cumplimiento de unos cánones interiorizados que confirman la aceptación social, la distinción persigue el reconocimiento a través de las capacidades que sobresalen por la admiración de lo diferente y lo

extraordinario. Dichas capacidades, por tanto, son muy bien valoradas por parte del conjunto social y distinguen al ejecutor (op. cit. pp. 117-131).

Otra característica que se destaca es la asimetría en la relación de reconocimiento. Lo importante no es tanto que el reconocimiento se dé en una relación donde el otro ocupe una posición de inferioridad o que ocupe un determinado rango superior, sino que ambos, con sus distintas valoraciones y posicionamientos, se devuelvan una confirmación de la existencia. Todorov defiende que lo importante es ser para el otro por encima de todo e, incluso, aunque la existencia se valore negativamente, se rechace o se censure. La indiferencia, la nada y la carencia de significación proveniente del otro tendrían un efecto mucho más dañino por privar de aquello en lo que nos podemos reconocer: la confirmación de la existencia. “No ser es un mal más angustiante que ser esclavo” (op. cit. pp. 125-126).

Tras exponer las características de este proceso que acontece en la trama social para la constitución del yo, el autor se pregunta, y nosotras con él, si “¿es la aspiración al reconocimiento verdaderamente universal o sólo caracteriza a la sociedad occidental? (op. cit. p. 127). La respuesta es concisa y clara: “Lo que es universal es que todos aspiramos a un sentimiento de nuestra existencia” (op. cit. p. 128). Luego, el reconocimiento, sus modos de adquisición y sus variantes siempre dependientes del contexto y tiempo, son sólo la vía para llegar a ese sentimiento de existencia, que el ser humano, en tanto que ser social, precisa.

Sin perder de vista el fin último, la confirmación de la existencia nombrada, se hace imprescindible conocer el terreno y los modos que transcurren para su obtención. ¿Cuáles son esos modos que ofrecidos o constituidos en el tiempo y sociedad actual para la construcción del yo, es decir, cómo se logra hoy la confirmación de la propia existencia? Este tema referido a la sociedad actual se abordará con mayor profundidad y extensión en el tercer capítulo de esta primera parte conceptual bajo el título: *La influencia*

*del individualismo en el desarrollo de la identidad.* Sin embargo, consideramos importante adelantar algunas primeras características que dibujan el escenario en el que se encuentra el yo en la tarea de su identificación en la sociedad. La obra de Gergen (1997), *El yo saturado*, nos permite presentar un panorama general de las concepciones que imperan y posibilitan la comprensión del yo en la sociedad actual.

La tesis principal defendida a lo largo del texto es la siguiente: estamos experimentando un cambio en la concepción del yo debido a los procesos de saturación social producidos en la llamada posmodernidad. Las concepciones del romanticismo y el modernismo, que identificaban y promovían una serie de características estables y delimitadas en las que el individuo podía reconocerse, han sido puestas en cuestión. Esto ha dado paso a una nueva visión social de la persona en la que, ésta, sólo existe bajo la condición de estar en permanente estado de construcción y reconstrucción y aceptando una amplia multiplicidad de posibilidades de identificación en un marco de negociación también extenso (1997, pp. 25-27). Además, los límites de referencia desaparecen, no hay ejes estables heredados a los que agarrarse, se cuestiona lo anterior pero no se hace a través de nuevas propuestas, los otros significantes son puestos bajo sospecha y las respuestas para la necesitada confirmación de la existencia pasan a ser relativas y necesariamente actualizables cada cierto tiempo.

Como venimos diciendo en páginas anteriores, en este nuevo tiempo el yo deja de ser concebido como una esencia que permite la definición de forma aislada, sino que, como constructo social, sólo puede ser comprendido en una situación donde el yo se produce y reproduce por medio de las relaciones sociales en el abanico de múltiples contextos. Con este cambio, Gergen introduce dos características a tener en cuenta en todo discurso que pretenda profundizar en la identidad del yo posmoderno: la multiplicidad y la relación. La persona puede ser definida y adoptar diversos modos de identificación a partir

de sus distintas relaciones. Esta multiplicidad identitaria derivada de la constante construcción, a la vez puede vivirse como desorientación y fragmentación o utilizarse como estrategia para la consecución de distintos logros sociales. La segunda alternativa es denominada por el autor “personalidad pastiche”, a partir de la cual el individuo “es un camaleón social que toma en préstamo continuamente fragmentos de identidad de cualquier origen y los adecua a una situación determinada. Si uno maneja bien la propia identidad, los beneficios pueden ser sustanciosos” (1997, p. 196). La identidad se convierte así en una mercancía con la cual traficar en beneficio propio y deja de ser portadora de sentido fuera de la obtención de una serie de recompensas. La identidad se instrumentaliza.

La desaparición del yo auténtico o, lo que es lo mismo, la pérdida de una expresión integrada del sí mismo frente a los demás, da paso a un yo fraccionado que se relaciona desde tales compartimentaciones en función de las distintas realidades e intereses y asumiendo la provisionalidad en su representación. Este yo fraccionado, saturado, colonizado por las múltiples significaciones resultantes de la interacción con los otros y en continuo proceso de cambio e intercambio experimenta, como no podría ser de otra manera, la complejidad, el vértigo y, en ocasiones, la angustia de aprehender la cuestión de la identidad personal. Gergen denomina síndrome de multifrenia al estado que resulta de la colonización del yo y la saturación social, o lo que es lo mismo, la sensación abrumadora que resulta de la conciencia de la fragmentación y la multiplicidad de posibilidades que podemos emprender por haber asumido a los otros en nuestra propia definición.

De toda esta breve narración sobre las tensiones y conflictos del yo en la posmodernidad, hemos de rescatar y tener en cuenta, para nuestro análisis posterior, que el individuo sólo existe y se define en relación. Esta nueva cosmovisión propone el elemento de la interdependencia como modo para la comprensión de la realidad y, por tanto, esto hace que el reto actual se

desarrolle entre la ampliación de espacios dialogales y la aceptación de “formas dialogales que liberen los significantes, rompan las estructuras actuales del lenguaje y permitan la coexistencia de discursos dispares (...) También –dice Gergen- necesitamos condiciones capaces de proporcionarnos nuevas metáforas para remodelar la comprensión de determinadas posturas o reducir las diferencias entre los contrincantes (1997, p. 321). En resumen, un abordaje de la identidad hoy solo puede realizarse a partir de una mirada que dialogue con la multiplicidad, el cambio y la interdependencia.

El concepto de cambio es central en el objeto de estudio, la identidad profesional. Cambio nos remite a crisis, mutación, momento decisivo, dificultad, juicio, etcétera. En definitiva, se trata de una situación que nos cuestiona los pilares para la comprensión del mundo social y nuestra ubicación en él. La experiencia de una crisis nos obliga a decidir, a hacer un juicio. Y la necesidad de los juicios acontece, como estamos observando, cuando la duda se posa en aquello que sosteníamos como certero para el desarrollo y la confirmación de la existencia. Ante esta situación solo hay dos posibilidades: quedarse anclado en el pasado bebiendo de sus dudosas bases o atreverse en la construcción de lo que todavía desconocemos a partir del juicio elaborado.

La crisis destruye y derriba todo aquello que se ha vaciado de significado y, por consiguiente, no tiene correlación ni utilidad para la ubicación y comprensión del mundo real. La crisis supone una ruptura de equilibrio, agita e inquieta a sus protagonistas con la intención de que éstos no se duerman aceptando los presupuestos inconsistentes que les rodean, sino que son instados a mantener una actitud receptiva que conozca, integre y transforme la realidad concreta. Las crisis se presentan como necesidad de unificación e integración de una realidad y, pese a la experiencia de ruptura y dificultad que trae consigo, es una vía para la mejora de las estructuras de plausibilidad que sostienen la existencia de las personas y para potenciar la capacidad de apertura de éstas. La crisis, se puede considerar, por tanto, un instrumento de

trabajo, en este caso, para el proceso de construcción de la identidad profesional.

Cuando Taylor habla de identidad alude a la ubicación del individuo respecto a sus marcos referenciales. Para él la identidad es una postura adoptada con la cual identificarse y comprometerse dentro del horizonte de significado de una realidad social. Por lo tanto, carecer de esa identificación y de esos marcos referenciales conduce a una crisis de identidad. Esta crisis es definida como “una forma de aguda desorientación que la gente suele expresar en términos de no saber quiénes son, pero que también se puede percibir como una desconcertante incertidumbre respecto al lugar en que se encuentran. Carecen del marco u horizonte dentro del cual las cosas adquieren una significación estable” (1996, p. 43).

Una vez definido el elemento crisis, vamos a seguir profundizando en dicha experiencia con el apoyo de la obra de Claude Dubar (2002), *La crisis de las identidades*, para abordar las características que componen una crisis identitaria en el tiempo posmoderno que nos ocupa. De acuerdo con las consideraciones de Gergen respecto a la transformación o puesta en duda de las cosmovisiones que componían la época romántica y la moderna, Dubar comienza afirmando una pérdida de legitimidad de las formas identitarias anteriores que traen como consecuencia la desestabilización de las formas actuales. Y sugerido por la obra de Alain Ehrenberg, *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Dubar habla del nuevo modelo cultural y su consiguiente crisis de la siguiente manera:

“El cambio de modelo cultural implica intensa y fundamentalmente ser uno mismo. El individuo que se conforma, bien aplicando las normas de su medio, su cultura y su clase social, como los demás, o bien identificándose con figuras idealizadas (el santo, el héroe, el sabio...), ha sido sustituido, según el autor, por el individuo-trayectoria a la conquista de su identidad personal. Frente al nuevo imperativo, muchos de nuestros contemporáneos, en un momento u otro de su vida, o hasta de manera más o menos crónica, sufren un sentimiento de insuficiencia, una aguda conciencia de no estar a la altura o una impresión de



carencia que puede traducirse en síntomas diversos y bien conocidos (...) La impresión dominante es la de sufrir de sí mismo: no de un conflicto, actual o antiguo, sino de un debilitamiento del Yo, de una disminución o una pérdida de autoestima, en primer lugar y sobre todo a los propios ojos. La vida se hace gris y a veces vira al negro” (2002, p. 189).

Esta oscuridad, perturbación, vacío y debilitamiento de la imagen de uno mismo es característica y expresión *sine qua non* de toda crisis. Según el autor, lo que radica en medio de este conglomerado de sentimientos es que se atenta contra aquello que “hay de más profundo y más íntimo en la relación con el mundo y con los otros, pero también con uno mismo” (op. cit. p. 191). Con este aserto podemos ver que la crisis afecta no sólo a la persona aislada sino a sus modos de relación y, por consiguiente, no hay que olvidar que “el sujeto en crisis es un sujeto social”. La transformación o nueva identidad es posible “no sólo porque cambia objetivamente el estatus, sino porque el sujeto debe elaborar subjetivamente nuevas relaciones con los demás y, quizá especialmente, la continuidad entre su pasado, su presente y su futuro” (op. cit. p. 197). Retomamos así el concepto identidad como un yo relacional y la idea de que toda reestructuración del sí mismo pasa por el restablecimiento de las formas de relación.

De igual modo que el yo en crisis tiene que pensarse dentro de su marco de relaciones, puesto que siempre será necesario un otro que legitime y reconozca la existencia y valía del yo, una profesión en crisis debe pensarse dentro del mundo de las profesiones. Así, identificar una posible crisis en los profesionales del trabajo social nos cuestiona irremediabilmente acerca del mundo laboral y del marco referencial de las otras profesiones. ¿Cómo se sitúa el trabajo social dentro del mundo laboral? ¿Qué nuevas tendencias o estructuras de plausibilidad en la posmodernidad están afectando al reconocimiento de la profesión? ¿Estas nuevas formas de legitimación social afectan sólo al trabajo social o al conjunto de las profesiones de lo social que componen el mercado laboral?

Esto hace que no sea posible estudiar una crisis de identidad profesional sin enmarcarla dentro de una estructura más amplia donde se produce y legitima. La nueva cosmovisión social ha traído consigo nuevas formas de comprensión del trabajo y nuevas exigencias para el reconocimiento de la identidad por medio de éste. “El trabajo, incluso el más ordinario, se ha convertido en un desafío para el reconocimiento de uno mismo, un espacio de voz en el que invertir (o no), un campo de problemas a gestionar e intentar resolver (o no) y un universo de obligaciones implícitas y ya no de obligaciones explícitas de obediencia. Quien dice desafío dice a la vez incertidumbre y fuerte implicación” (Dubar, 2002, p. 128). Profundizaremos en el siguiente capítulo en este nuevo contexto donde las identificaciones colectivas han ido perdiendo progresivamente su legitimidad en pos de un individuo que es instado a insertarse en el modelo de la competencia y lógica empresarial.

### **2.3 La identidad narrativa: quién, qué, por qué y cómo**

Esta tesis doctoral ha comenzado, en su primer capítulo, narrando la historia del trabajo social con el propósito de hacer real un concepto posmoderno sumamente importante como es el de la identidad narrativa. Sólo a través de una lectura reflexiva y cohesionada de nuestras propias vidas podemos comprender e identificar aquellos elementos que configuran y componen la identidad personal. La identidad narrativa es, por otro lado, un concepto metodológico que nos lleva a identificar las historias personales o, como en este caso, las propias de un grupo profesional tan amplio e importante como es el del trabajo social.

Para dicha tarea, no podemos olvidar que “uno es un yo sólo entre otros yos” (Taylor, 1996, p. 51), esto es, nunca podremos elaborar un discurso sobre nosotros mismos sin referencias a esos otros que nos rodean. Así, la pregunta ¿quién soy yo? sólo “encuentra su sentido original en el intercambio entre hablantes” (op. cit. p. 51). Sin conversación no hay identidad narrativa, ya que

ésta se construye con el concurso de diversos actores. Y tampoco es posible una narración coherente sobre la identidad sin recordar que, ésta, no es definitiva. Lo que obtendremos siempre será una narrativa provisional, en tanto que identidad como concepto dinámico, y relativa a la posición y los significados que ofrezcan sus hablantes.

Tanto Taylor (1996) como Morin (2004) abordan el tema de la identidad personal como una cuestión de autoconciencia. Para este último, “es esta capacidad del sujeto de verse como objeto sin dejar de ser sujeto lo que le permite asumir al mismo tiempo su ser objetivo y subjetivo, tratar objetivamente su problema subjetivo como el de una enfermedad” (Morin, 2004, p. 84). Esta distancia y cercanía, esta capacidad de reflexionarse y reconocerse objetivamente, es la que permite una narración de la identidad con un sentido tal que conduzca a sus protagonistas a una mejor comprensión de la realidad y su ubicación en la misma.

La narración de sí es una auto-representación y ésta sólo puede hacerse a partir de significados compartidos, de un lenguaje común, es decir, de las palabras. Dubar nos recuerda que “identificarse o ser identificado no es sólo ‘proyectarse sobre’ o ‘asimilarse a’, sino que es en principio ponerse en palabras” (2002, p. 231). Este proceso de identificación por medio del lenguaje es el que nos permite reconocer y reflexionar sobre la propia identidad:

“La identidad personal no se convierte en narrativa más que relatada. Con el relato de uno mismo, el sí íntimo y reflexivo se convierte en una historia, en una génesis e incluso en una cronogénesis, que incluye una significación subjetiva del tiempo y de sí como historia. Ya no es el tiempo cronológico y lineal el que más importa, ni siquiera el tiempo cronométrico, cualitativo, vivido, el de los acontecimientos, sino el tiempo de la memoria activa, productora de sentido, que es a la vez una dirección (línea de vida) y una significación (comprensión dialógica). Encontrar la intriga de una narración es comprender y enunciar, en un momento dado de la existencia, cuál es el vínculo entre diversas experiencias, diversos campos vividos por sí mismo, pero también en diversos momentos de la historia para sí. La identidad narrativa es una construcción en la que un sujeto sitúa una disposición de sus experiencias significantes” (Dubar, 2002, p. 234).

Es importante comprender que la configuración de la identidad se hace a través de la narración y, por ello, se torna imprescindible detenernos en algunos de los elementos que componen y caracterizan la teoría narrativa. Uno de los autores más representativos en la temática sobre la identidad, por enfrentar y escudriñar su complejidad con un estudio siempre meticuloso de todas las variables que entran en juego, es Paul Ricoeur (1996; 2006). Este filósofo francés presenta la narración, el relato literario, como el modo para poder emprender una dialéctica fructífera en la construcción de una identidad.

Toda narración está compuesta, en principio, por un personaje y una trama. Para Ricoeur es el personaje el que elabora la trama, esto es, una serie de acontecimientos conectados e integrados en el tiempo, y de esta relación se desprende que la identidad narrativa es aquella identidad que es construida por un personaje. Es así como “la identidad, entendida narrativamente, puede llamarse por convención del lenguaje, identidad del personaje” (Ricoeur, 1996, p. 139). La complejidad nos visita cuando una de las condiciones fundamentales de toda narración se manifiesta como la exigencia y la aceptación de la convivencia de elementos concordantes y discordantes, o como el autor también denomina: “una síntesis de lo heterogéneo” (op. cit. p. 140). Por tanto, la tarea del personaje consiste en hacer que coexistan en la trama distintos componentes, en ocasiones inconexos, opuestos y ambiguos, organizados en el sentido de una secuencia que no ha de ser por definición temporal.

El tratamiento que se hace del acontecimiento es lo que singulariza y distancia el modelo narrativo de otros. En el espacio de la teoría narrativa, no se puede entender el acontecimiento como un elemento impersonal y contingente, cuyo estatuto ontológico es independiente del personaje, e incluso que inicia, en tanto que causa primera, el desarrollo de la trama. Una perspectiva narrativa trabaja el acontecimiento dentro de esta estructura concordante y discordante y no concibe su existencia fuera de la acción del

personaje. El acontecimiento es experimentado en la trama como algo imprevisto, que podía o no haber sucedido, y del que comprendemos a posteriori su necesidad y sentido. Así, es el personaje el que descubre el sentido del acontecimiento y lo eleva a estatuto de necesidad dentro del hilo de su narración.

Deducimos de todas estas consideraciones la centralidad del personaje y el poder que comporta su acción en la confección del relato. Ricoeur dice así: “narrar es decir *quién* ha hecho *qué*, *por qué* y *cómo* (la cursiva es nuestra), desplegando en el tiempo la conexión entre estos puntos de vista” (1996, p. 146). En esta narración el personaje, igual que en la trama, pone en marcha una dialéctica interna acerca de los elementos concordantes y discordantes, es decir, relaciona aquellos aspectos que son considerados singulares y distintivos de sí mismo a lo largo del tiempo y esos otros que son la consecuencia de los cambios introducidos por la imprevisibilidad de los acontecimientos y amenazan su singularidad. “La identidad del personaje, que podemos decir ‘puesto en trama’, sólo se deja comprender bajo el signo de esta dialéctica” (op. cit. p. 147).

¿Para qué relatar o narrar la propia vida? El objetivo del relato y su utilidad, según este filósofo, en tanto que unidad narrativa, se dirige hacia la necesidad de evaluar y dotar la vida de “una cualificación ética” (op. cit. p. 160). Es decir, sólo reuniendo todo aquello que la compone en torno a un hilo conductor significativo, podemos valorarla y, por tanto, utilizarla de apoyo para su proyección. Podemos decir que para Ricoeur narrar es aquello que se encuentra a medio camino entre describir y prescribir. Por lo tanto, a pesar de que esta práctica narrativa siempre sea revisable, provisional e interminable por la complejidad de sus características, es la manera de poder vivir sobre un sentido constituido que nos ubique en el presente y nos oriente hacia el futuro.

Retomamos la invitación de Dubar (2002) de ponerse en palabras para hablar del lenguaje como vehículo que posibilita esa narración. Entrar en el

terreno de la palabra es una aventura no exenta de complejidad, o como diría Amando de Miguel (1985) es el reino de la humanísima confusión. El lenguaje, en su consideración de constructo social, puede responder a distintos objetivos o fines. En primer lugar, el lenguaje es necesario para nuestra propia definición como seres humanos racionales, pero también tiene como finalidad la comprensión de nosotros mismos en sociedad. Por ejemplo, a través del discurso podemos analizar los mecanismos de poder e ideología que entran en juego en la producción y reproducción de la sociedad (Durant, 1998). Asimismo, el lenguaje es la herramienta que posibilita la construcción de la identidad y por el medio del cual podemos dar razón de nuestra existencia y ser reconocidos por los otros. Como venimos diciendo en páginas anteriores, no podemos construir la identidad sin referencias a los otros, y éstas solo se obtienen a través de la comunicación. Si además consideramos que el estudio del lenguaje no sólo puede responder a distintos objetivos sino que se puede abordar a partir de sus tres dimensiones, la sintaxis, la semántica y la pragmática, nos encontramos en un vasto campo para la reflexión.

Nuestro interés a lo largo de esta tesis doctoral se centra, fundamentalmente, en el análisis de las palabras que utilizan los profesionales del trabajo social para definir su propia identidad, a partir de dos de sus tres dimensiones: la semántica y la pragmática. Puesto que la sintaxis se encarga de la composición formal de las expresiones, nos interesa más bien detenernos en las significaciones de estas palabras en relación a esa realidad a la que hacen referencia (dimensión semántica) y, sobre todo, en su repercusión y consecuencia en dicha realidad (dimensión pragmática). Es por esto que profundizar en las palabras que utilizan los profesionales del trabajo social para auto- representarse, así como en las que otros les atribuyen en la lógica del reconocimiento, y analizar las consecuencias y manifestaciones que estos significados tienen en la realidad, responde a una rigurosa reflexión sobre la identidad profesional.

Esta dimensión pragmática de la palabra, también denominada dimensión realizativa o performativa, la encontramos desarrollada en la obra *Cómo hacer cosas con las palabras* de Austin (1982). Dicho autor es conocido por la conexión intrínseca entre el lenguaje y el acto, superando así la concepción hasta entonces defendida por la filosofía del lenguaje que destacaba su función meramente descriptiva del estado de las cosas y cuyo objetivo principal era otorgar la veracidad o la falsedad de un enunciado. Para Austin decir algo es hacer algo, esto es, el acto no está circunscrito al simple hecho de decir sino que la propia expresión de las palabras pone en marcha una acción o tiene un efecto en la realidad más allá de su enunciado. De ahí la importancia en la definición y representación de una identidad profesional, de la elección de las palabras y de la necesidad de ponerse en palabras. Por ello, para el autor “expresar las palabras es, sin duda, por lo común, un episodio principal, si no el episodio principal, en la realización del acto, cuya realización es también la finalidad que persigue la expresión” (Austin, 1982, p. 49). Con otras palabras, lo que se acepta ya en la comunidad científica es que el lenguaje construye la realidad, por tanto, nos construye a nosotros como parte de la misma.

Tomemos, a modo de ejemplo, los posibles efectos que pueden acarrear la enunciación de una palabra o una expresión que en su significado alude al no reconocimiento, la desvalorización o el insulto hacia alguien:

“Ser herido por el lenguaje es sufrir una pérdida de contexto, es decir, no saber dónde se está (...). Ser objeto de un enunciado insultante implica no sólo quedar abierto a un futuro desconocido, sino también no saber ni el tiempo ni el espacio del agravio, y estar desorientado con respecto a la posición de uno mismo como efecto de tal acto de habla. Lo que queda al descubierto en ese momento devastador es precisamente el carácter volátil del ‘lugar’ que uno ocupa en la comunidad de hablantes; tal acto de habla le puede poner a uno ‘en su puesto’ pero ese puesto puede no tener lugar” (Butler, 2004, pp. 19-20)

De lo que aquí se trata es, nuevamente, de la importancia de la expresión del otro en la dinámica del reconocimiento, puesto que la existencia

depende del modo en el que el otro se dirige hacia mí y me denomina. No ser reconocido o, peor aún, agraviado por la manifestación o denominación de quién se es, desubica y desorienta. Como dice Butler “se llega a existir en virtud de esa dependencia fundamental de la llamada del otro. Uno ‘existe’ no sólo en virtud de ser reconocido sino, en un sentido anterior, porque es reconocible” (2004, p. 22). Esto quiere decir que se precisa que dicha existencia, a través de sus distintas denominaciones, se decida como aceptable y significativa por el grupo y el contexto social en el que se da.

También, la desubicación puede sobrevenir no sólo por el efecto de las palabras sino por la falta de éstas. “El lugar se cumple por la palabra...” (Augé, 2004, p. 83) y todo aquello que no se define no tiene lugar. Las palabras por tanto son imprescindibles para dar razón, identificar y ubicarnos en un lugar respecto a los otros. Continúa este antropólogo afirmando que “si un lugar puede definirse como un lugar de identidad, relacional e histórico, un espacio que no puede definirse ni como espacio de identidad ni como relacional ni como histórico, definirá un no lugar” (op. cit. p. 83). La tesis presentada a lo largo del libro de Augé afirma que la sobre-modernidad, como así le llama al tiempo presente, se caracteriza por ser productora de no lugares.

En relación a esta falta de palabras y a las características de este tiempo, Franco Ferraroti denuncia la pérdida de la capacidad de narrar.

“Narrar cansa. Exige tiempo, gusto por el detalle, una aguda percepción y paciencia para describir lo visto, olfato para los rincones oscuros y para las calles menos transitadas, tacto, apertura y disponibilidad frente a lo nuevo y sorprendente. Son cualidades antitéticas a los imperativos tecnológicos de una sociedad tecnificada de masas y a las costumbres mentales predominantes en una época dominada por la instantaneidad de las imágenes e incapaz de sostener las discontinuidades significativas” (1990, p. 13).

Según este autor, transitamos en el tiempo vertiginoso de las imágenes. Mas la representación de la realidad por medio de la imagen, aun habiendo sido ésta una forma de representación aceptada, está bajo sospecha por no



tener en cuenta en la actualidad variables significativas en la comprensión de las experiencias. “La imagen y los medios de comunicación no captan la especificidad del tiempo y el espacio, anula la variabilidad histórica y el sentido circunstanciado de la experiencia humana” (Ferraroti, 1990, p. 14).

La palabra significa y por medio de ella el que habla se convierte en un ser signifiante. En sintonía con Ricoeur, “la palabra es originalmente distanciamiento reflexivo, consideración de sentido, *theoria* en estado naciente” (1990, p. 190). Ese sentido, esa capacidad de significar, es para el autor una manera obrar. Entre las distintas utilidades encontradas en su discurso, traemos dos fundamentales para el estudio presente: 1. La capacidad de “fundamentar todas las actividades pragmáticas del hombre” y 2. La capacidad de crear y renovar los conocimientos. “El verdadero creador no es el que dice las necesidades ya conocidas de los hombres de su tiempo, las necesidades que ya ha enunciado el hombre político, sino aquel que trabaja en la renovación de los conocimientos ya señalados y aceptados de la realidad humana” (Ricoeur, 1990, p. 204).

Sin embargo, la palabra, en su función de ubicación, significación, actuación o acumulación, no ha de responder necesariamente a fines loables de conocimiento, evolución y progreso social. Tal y como encontramos en el artículo “El uso perverso de las palabras” de Ignacio Escolar, hemos de considerar que existen otras motivaciones o fines, tanto o más importantes, que nos refieren a un uso bien distinto: “La escritura no nació ni para la poesía ni para la ciencia ni para las cartas de amor (...) la bendita palabra escrita se inventó como una herramienta de dominación (...) Cualquier manipulación empieza siempre en el diccionario” (2011).

La utilización de la palabra escrita como instrumento de dominación es un tema abordado por el antropólogo Levi-Strauss a partir de su labor etnográfica en la tribu indígena nambiquara de Brasil. La experiencia narra cómo el jefe de la tribu, imitando las conductas “civilizadas” del antropólogo,

utiliza lápiz y papel en la transacción de regalos con los extranjeros. De lo que aquí se trata no es de lo que en el papel pudiera expresarse, de la escritura, pues apenas se podían adivinar unas líneas discontinuas, sino en la significación de este acto. “La escritura había hecho su aparición entre los *nambiquara*; pero no al término de un laborioso aprendizaje, como era de esperarse. Su símbolo había sido aprehendido, en tanto que su realidad seguía siendo extraña (...). No se trataba de conocer, de retener o de comprender, sino de acrecentar el prestigio y la autoridad de un individuo —o de una función— a expensas de otro” (Levi- Strauss, 2002, p. 322). Así, el jefe de la tribu afianzaba su poder respecto a la tribu a través de una función que le distingue frente al resto y es valorada como una capacidad superior que tiene como fin la distribución de mercancías.

La escritura concede poder a quien la ejercita. La escritura remite a lo público y circunscribe un modo de relación. Para Levi-Strauss el poder y la dominación son las funciones principales ya que, sostiene, la escritura no fue conocida en épocas de gran progreso humano como fue la era del Neolítico. En consecuencia, no puede situarse el conocimiento y el progreso desinteresado como objeto de la narración escrita, ya que el poder está en el corazón mismo de su utilización. El autor continúa su explicación aludiendo a las motivaciones de quiénes se prestan en la comunidad a la función de la escritura “...el escriba raramente es un funcionario o un empleado del grupo: su ciencia se acompaña de poder, tanto, que el mismo individuo reúne a veces las funciones de escriba y de usurero; no es que tenga necesidad de leer y escribir para ejercer su industria, sino porque de esta manera es, doblemente, quien domina a los otros” (Levi-Strauss, 2002, p. 323). Así, afirma de manera tajante: “la función primaria de la comunicación escrita es la de facilitar la esclavitud” (2002, p. 324). Por lo tanto, nos interesa subrayar, de la aportación de Levi-Strauss para este estudio, que la palabra, en cualquiera de sus diferentes expresiones, es poder, independientemente del uso o motivación que la suscriba.

La palabra, como vemos, no es inocua. La palabra es participante activa en los procesos de anclaje de las representaciones sociales que adquiere un individuo o un grupo profesional. Entendemos estas representaciones sociales como aquellos conceptos, ideas y explicaciones que funcionan como marco o estructura mental a partir de la cual conocemos y actuamos en la realidad (Moñivas, 1994, pp. 409-419). Por lo tanto, detenernos en los significados que maneja un grupo profesional para la definición de su propia identidad y en las tensiones que puedan manifestarse entre la definición y la actuación, es decir, si el modo de ejercer la profesión se corresponde o no con su conceptualización, será el punto de partida del análisis que acometamos en el trabajo de campo. La palabra y la acción son las vías por las cuales nos representamos ante la sociedad y es esta sociedad la que participa con su reconocimiento (o no) de dicha representación, como hemos dicho reiteradamente, en la construcción de la identidad profesional.

Vista la importancia y la complejidad de la palabra para cualquier proceso de construcción identitaria, damos un paso más en la tarea de poner en palabras el trabajo social. Para el filósofo y sociólogo Saül Karsz, el trabajo social se encuentra ante un importante problema de indefinición a pesar de los esfuerzos llevados a cabo y el numeroso material producido a lo largo de la historia profesional. Esta indefinición acontece porque cuando se habla del trabajo social,

“todo el tiempo se lo presupone, se lo presume, se lo sobre-entiende. Su naturaleza, su fuerza, su poder, sus límites, quedan sistemáticamente a la sombra. Como si aquello de lo que se ocupa el trabajo social y los mecanismos que a este respecto moviliza fueran algo obvio. Como si lo que produce y lo que en ningún caso puede producir fueran evidencias. Como si ya se supiera, y de una manera relativamente exacta, lo que el trabajo social puede o no puede, debe o no debe, es y no es” (Karsz, 2007, p. 20).

Deducimos de esta observación que el trabajo social pasa más tiempo en el espacio de lo que se presupone de él que en el de la fundamentación y discusión de lo que es. Aunque al mismo tiempo que predominan los espacios

de la indefinición, creemos que el trabajo social adolece de una enfermedad de definición. Son tantas las definiciones que se han hecho a lo largo de su historia desde que Swithum Bowers estudiara unas treinta definiciones (Hill, 1982, p. 50) para hallar su objeto, que nos encontramos ante uno de los síntomas más sobresalientes de la crisis de identidad. La crisis no es ya una hipótesis, si acudimos, como lo estamos haciendo, a la trama narrativa de la historia profesional. Es un dato de la realidad de esta profesión que se ha agravado, al menos en España, desde nuestro punto de vista, y esto sí es una hipótesis, desde la creación de los Servicios sociales y la confusión de este sistema con el trabajo social. Pudiera ser que “Lo que falta, entonces, no es una definición, sino un reconocimiento de definición...” (Karsz, 2007, p. 22).

#### **2.4 Ideas-elementos constitutivos para la identidad del trabajo social**

Si seguimos el hilo histórico con el que se ha comenzado esta investigación, recoger los elementos constitutivos del trabajo social es una labor necesaria para poder construir una episteme rigurosa a efectos de la elaboración de una identidad que pueda ser fortalecida por los propios profesionales en su relación con otros. De acuerdo con este fin, en este apartado vamos a analizar determinados conceptos elegidos con una idea de trayectoria o de hilván que une trozos fragmentados de la narrativa del trabajo social. Esta idea es la siguiente: *de la administración de la dependencia a la intervención social*.

Se trata, por tanto, no de elaborar una lista conceptos excluyentes de las demás disciplinas, ni un diccionario; más al contrario, queremos situar los conceptos que vamos a analizar en el contexto en el que se desarrolla la intervención social hoy, esto es, el campo de la interdisciplinariedad. De hecho, el trabajo social anglosajón estuvo siempre emparentado con sociólogos (Escuela de Chicago), psicólogos o psiquiatras (Escuela Funcional de casos),

etcétera; de hecho, también, el trabajo social siempre anduvo a la búsqueda de una identidad propia y singularizada que no ha podido obtener, lo que forma parte del complejo que ha venido arrastrando, y que es objeto de esta investigación. Sin embargo hoy, situadas todas las disciplinas en un vasto campo de interdisciplinariedad, todas pueden estar bajo la sospecha de carecer de una identidad propia. Es, desde esta incertidumbre, la atalaya a la que hemos de subir para mirar las disciplinas de las ciencias sociales hoy.

Sin embargo, la paradoja en trabajo social es que tanto la interdisciplinariedad como la incertidumbre le favorecen. ¿Por qué sostenemos esta afirmación? En primer lugar, porque éste es el mundo en el que vivimos; ser capaz de resistir la duda es una postura valiente que ha de sustituir al afán de certezas que domina al trabajo social y le aboca a vivir en la ansiedad y la angustia por la falacia de la falta de identidad. En segundo lugar, porque hoy todas las disciplinas han de aunarse en una articulación necesaria para mirar la complejidad de los fenómenos que hemos de analizar y en los que hemos de intervenir; y, en tercer lugar, porque es el reto de la sociedad moderna, es la una oportunidad vital que tenemos en trabajo social para avanzar de la mano de otras muchas disciplinas mirar la realidad social con mayor amplitud que la que nos proporciona los márgenes estrechos de la llamada teoría del trabajo social en un sentido puro. Estas tres explicaciones pueden ser suficientes, aunque podrían darse muchas más, para disponernos a analizar los siguientes conceptos, siguiendo la tesis de “ideas-elementos” de Robert Nisbet, que nos disponemos a describir (1977, pp. 15-19).

Para este sociólogo, los sistemas de pensamiento se construyen y se hilvanan a partir de ideas que, a pesar del paso del tiempo, permanecen como elementos constitutivos de ese sistema. Es decir, son ideas que continúan vigentes hoy, y sin ellas, sin tenerlas en cuenta, se perdería el significado del conjunto. La elección de estas ideas se plantea bajo los siguientes criterios: 1. Las ideas deben ser generales, esto es, han de estar asociadas a un número

considerable de autores en un periodo determinado. 2. “Las ideas deben tener continuidad”. Han de encontrarse a lo largo de todo el desarrollo temporal de la disciplina y mantener, como ya hemos dicho, la vigencia. 3. Las ideas han de ser distintivas, tiene que presentar unas características que le distingan respecto a otras disciplinas. 4. Y por último, como dice Nisbet, las ideas han de ser ideas. En sus palabras: “una idea es una perspectiva, un marco de referencia, una categoría (en sentido kantiano), donde los hechos y las concepciones abstractas, la observación y la intuición profunda forman una unidad” (p. 17).

Y con estos criterios de referencia, nos preguntaremos con Nisbet, lo mismo que él lo hace para la sociología, ¿cuáles son las ideas-elementos esenciales para el trabajo social? Como ya hemos adelantado, serán ideas que vayan desde los inicios de la administración de la dependencia hasta la actual intervención social. Por tanto, a continuación, vamos a trabajar brevemente las siguientes ideas: administración de la dependencia, individuo/situación, problema social, agente de cambio, bienestar social, autonomía, empoderamiento, integración social e intervención social. Es preciso añadir que algunos de estos conceptos no son privativos del trabajo social, como por ejemplo, los de autonomía, empoderamiento, integración social o intervención social. En este punto se ha de advertir que, hoy, excepto el concepto de administración de la dependencia, y agente de cambio, los demás son comunes a todas las disciplinas de la intervención social. No obstante, presumimos que el tronco común<sup>20</sup> de estos conceptos es el trabajo social como primera profesión de la acción social.

- *La administración de la dependencia*: este es uno de los primeros encargos que se hacen a la profesión y por el cual adquiere un estatus en la sociedad. Cuando en 1915, el trabajo social estadounidense se plantea en una Conferencia Nacional la pregunta sobre qué es el trabajo social, acuerdan,

---

<sup>20</sup> Sería materia de investigación conocer la historia del surgimiento de estos conceptos.

sugeridos por la ponencia de Abraham Flexner, que ante todo debía definirse por su cometido social, y de forma secundaria por su conocimiento. Ahora bien, ¿cuál era ese encargo social al que debía responder la profesión? Inspirados, también, por las palabras del ponente, pensaron que el camino para ser reconocidos por los otros era el de “reducir su foco y desarrollar una técnica educacionalmente comunicable”. Es así como se sirven del trabajo de casos con individuos y reducen su foco al “trabajo de casos psiquiátricamente orientado”, o lo que actualmente solemos llamar, un trabajo social terapéutico. Por consiguiente, esta elección hace que se vaya dejando a un lado ese otro trabajo social cuyas funciones estaban más vinculadas al bienestar público y la reforma social, siendo relegadas al lugar de responsabilidades menos legítimas.

Los problemas de reducir este encargo a la vertiente terapéutica azotan cuando llega la crisis económica mundial de los años veinte, la Gran Depresión. ¿Cómo enfrentarse al encargo de administración y planificación del bienestar público, cómo atender la dependencia, con profesionales que ofrecían sólo una técnica terapéutica individual? Esta es la lucha en la que se vieron envueltos los primeros profesionales: ¿“terapéuticos” o “administradores de la dependencia”? Pero lo importante de esta narración es reseñar que el encargo de administración de la dependencia estuvo ya en el debate de los inicios profesionales como una de las tareas fundamentales por las que el trabajo social encontraba identidad, esto es, lugar, valor, reconocimiento social, orientación para la acción y, hoy, en tiempos también de crisis económica, vuelve a tener un significado para el trabajo social especialmente validado (Philip R. Popple, 1985).

Nos explica la profesora Teresa Zamanillo, en el *I Congreso Internacional sobre la construcción disciplinar del Trabajo Social* (2011), que España integró en sus inicios esta función de administración de la dependencia. Tal es así que en 1979 se define el objeto, más bien objetivo, del

trabajo social a través de la relación necesidad-recurso, que contribuyó con fuerza al desarrollo de los servicios sociales del país. Esta misma autora se detiene en la noción de “dependencia” para poner de manifiesto que el término colocaba en un lugar de inferioridad y privación a las personas. Y así, con la democracia, las influencias internacionales y las nuevas pedagogías de la emancipación, la administración de la dependencia va pasando a un lugar más secundario como encargo que identifique al trabajo social.

- *Individuo/situación*: para hablar de esta idea tan arraigada en el mundo profesional, como podremos ver más adelante en el análisis de los discursos, vamos a servirnos de algunas de las ideas que vierte Mary Richmond en el capítulo *La definición del servicio social de casos individuales* de su obra traducida *Caso social Individual* (1977) sobre la relación individuo/situación. La precursora se expresa con total claridad a la hora de definir el servicio social de casos: “... es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social” (p. 67). Para Richmond, no es comprensible un trabajo con el individuo que no lleve además un trabajo con el medio en el que éste vive y se desarrolla. Y por si acaso, se nos aclara que el medio es social porque no se reduce al conjunto de condiciones o cosas que rodean al individuo, sino que alcanza también todas aquellas relaciones sociales que tienen una influencia sobre su vida. A saber, es de vital importancia para la comprensión del individuo comprender el medio en el que está inserto y las acciones que éste ejerce sobre él como participante directo o indirecto de su situación problemática. Así, el trabajo social a lo largo del tiempo ha mantenido como objetivo ajustar al hombre a su medio, reconciliar la compleja relación individuo y situación. Más adelante veremos cómo el verbo ajustar se sustituye por integrar. Nos encontramos aquí con una magnífica relación entre Mary Richmond y Ortega y Gasset, dos personajes separados geográfica y culturalmente, mas que por esos azares del pensamiento sus mentes coincidieron en el estudio del ser humano.



- *Problema social*: esta idea dio lugar a uno de los conceptos básicos del método de trabajo social: el método de resolución de problemas cuya principal figura es Helen Harris Perlman (1980). Y es que la idea problema es básicamente lo que justifica que un profesional intervenga en la vida de un individuo. La autora construye una definición y justificación del trabajo social a partir de la relación de cuatro elementos que considera centrales: persona, problema, lugar y proceso (*casework*). Por tanto, se trata de conocer quién es la persona, cuál es su problema, cuál es el lugar donde poderlo solucionar y en qué consiste el proceso que van a llevar a cabo profesional y cliente

El problema se define como “un obstáculo, una necesidad, o una acumulación de frustraciones o inadaptaciones” (p. 18). Ahora bien, es importante decir que aunque el problema suele apellidarse “social” normalmente se ha trabajado como un problema individual. Es decir, se trabaja con los efectos y no con las causas que intervienen en la situación problemática. Y para acometer esta tarea, Perlman se apoya en el *casework*, como ese proceso mediante el cual se diagnostica la situación que presenta el individuo y, por tanto, se establecen las acciones para su resolución. Problema social como idea-elemento pervive, aún hoy, en trabajo social, las necesidades asociadas a ese problema fueron las que impulsaron la reflexión sobre el actual sistema de bienestar social.

- *Agente de cambio social*: esta idea se inaugura a partir de los esfuerzos reflexivos del movimiento de la reconceptualización latinoamericana. Dichos esfuerzos se ponen especialmente de manifiesto en 1967 a través del documento de Araxá (Brasil) titulado “Política Social y la Planificación del Servicio Social”<sup>21</sup>. Se trata de un momento acuciado por la conciencia de la necesidad de revisión de la naturaleza del servicio social y su relación con la realidad concreta de estos países. Paulo Netto (2004) pone de relieve la distancia y la debilidad parcial que los postulados del trabajo social, por su

---

<sup>21</sup> Consultado el 17 de mayo de 2012 en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000186.pdf>

carácter abstracto y a-histórico, presentaban a la hora de hacerlos operativos en la realidad concreta (p. 169). A diferencia del planteamiento estadounidense, donde se ponía el acento en la reforma social y en la adaptación del individuo a su situación, en esta otra reflexión la mirada política estaba muy presente. La transformación, el cambio de las estructuras sociales, los condicionantes que participan y abocan a los sujetos a dichas situaciones problemáticas, la emancipación de estos sujetos (a diferencia del de adaptación), fueron algunas de las propuestas del debate y la crítica en el seno de la profesión latinoamericana. De tal modo, nos encontramos ante dos posiciones políticas extendidas en el ideario profesional: reforma o transformación.

Asimismo, nos encontramos con esta idea de cambio en la propia definición internacional<sup>22</sup>: “la profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar”. En otros foros (Zamanillo Peral y Martín Estalayo, 2011, p. 8-10) ya se ha advertido sobre la omnipotencia de tal tarea de transformación estructural y, quizás, de su relación con los problemas o frustraciones a la hora de identificar la identidad profesional. ¿Cómo una sola profesión puede tener como objeto promover el cambio social? ¿Cómo un solo profesional puede ser un agente de cambio?

- *Bienestar social*: como hemos apuntado en el capítulo de la historia, son significativas las Jornadas de Pamplona (1977) y la publicación de “Introducción al bienestar social” de Patrocinio de las Heras y Elvira Cortajarena (1979), como expresiones de un cambio en la profesión. Tras los aires de la Reconceptualización, se plantea como objeto del trabajo social la transformación social mediante la participación política. En este cambio tiene especial relevancia el término “bienestar social” como consecuencia de la

---

<sup>22</sup> Federación Internacional de Trabajo Social: Consultado el 8 de febrero de 2012 en: <http://ifsw.org/policies/code-of-ethics/>

atención que ha de prestarse a las necesidades y los recursos. En sus contenidos se aprecia la influencia de la socialdemocracia.

Acción social y bienestar social se identifican mutuamente y el desarrollo de estos conceptos pertenece a las democracias occidentales con sus políticas modernas de organización mediante un Estado de Bienestar. En concreto, el concepto de “bienestar social” aparece en los comienzos del siglo XX en boca de algunos economistas ingleses cuyo significado refiere a la “redistribución de rentas bajo el prisma socio-económico de bienestar y que posteriormente Hobson completa con un contenido ético en su propuesta de bienestar humano” (Roldán y García, 2006, p. 19). Es así como la acción del trabajo social, como profesión participante de esta organización política, contribuye a ese objetivo general de bienestar ciudadano.

- *Autonomía*: este concepto pertenece al ideario y los valores de la modernidad desde la Ilustración: lo importante de este concepto es comprobar cómo continúa vigente su pretensión de reafirmar y dotar de centralidad al individuo, subrayando su capacidad de elegir libremente aquello que mejor le convenga. En los profesionales del trabajo social, autonomía, junto a respeto y autodeterminación son palabras importantes en el discurso sobre su tarea y los objetivos de su intervención. Más aún, la autonomía se señala como un principio general en el Código Deontológico profesional y forma parte de la responsabilidad de los profesionales favorecer su práctica en la relación con los usuarios siempre que sea posible.

Por tanto, la autonomía busca el bienestar de las personas en la medida en que supone que aumentar su capacidad de decisión les hará más libres y conscientes de su destino. Este concepto hoy ha adquirido una gran fuerza de convicción en una sociedad individualista como la nuestra; es la persona quien decide qué objetivos considera prioritarios a la hora de conseguir su bienestar o, lo que es lo mismo, es el protagonista principal de su propio proceso de cambio y mejora. En tal caso, el trabajo social tiene como fin optimizar la

posibilidad de elegir de los individuos, trabajando con ellos para aumentar sus capacidades y lograr así mayores oportunidades.

- *Empoderamiento*: en relación al concepto anterior de autonomía, encontramos otro concepto que, de la mano de la teoría feminista, ha ido encontrando un lugar sustancial en el trabajo social y en el resto de las ciencias sociales. El empoderamiento se presenta como un concepto sociopolítico, es un proceso mediante el cual el sujeto toma conciencia de su poder y accede a él para dirigir un cambio positivo o mejora en su vida. Es decir, las personas logran mirarse a sí mismas como sujetos de poder y a partir de entonces pueden iniciar un camino hacia la autonomía y la emancipación. Empoderarse siempre lleva consigo el propósito de la transformación individual y/o social. Sin embargo, el empoderamiento individual por sí solo no contribuye a la mejora. Se trata de aumentar el propio poder para proyectarlo en mejoras sociales y políticas con el objeto de frenar los abusos del poder político e ir logrando entre todos la participación paritaria pendiente en las sociedades democráticas de hoy. Nos encontramos ante la propuesta de la ética social de López Aranguren, esto es, trabajar como ciudadanos para la “moralización del Estado” (2011, p. 98)

La teoría feminista encabeza la lista de quienes como movimiento social toman las ideas y las lleva a la práctica. Elaboran una redefinición de los problemas sociales a la luz del análisis de la experiencia de las mujeres en la sociedad y subrayan la “falta de recursos, poder y plenitud emocional” que coloca a este colectivo en una posición subordinada (Dominelli y MacLeod, 1999, p. 45). Este lugar de subordinación, esta falta de poder, tiene como consecuencia una privación del bienestar. Vemos en la idea un cambio de enfoque importante a considerar en el análisis de los problemas: el malestar que presentan los individuos se pone en relación con sus causas estructurales y, así, se pueden hacer unos diagnósticos para la acción mucho más acordes con los recursos que los individuos tienen en una situación determinada. En

consecuencia, es importantísimo para el trabajador social aprehender el término y preguntarse qué es empoderarse, para incorporar este concepto a los la metodología de los procesos de intervención social (Zamanillo, 2011).

- *Integración social*: este término hace referencia, de una manera general, a la posibilidad que tienen los individuos y los grupos sociales de salir de los cauces de la marginación y ser reconocidos en una sociedad plural, de tal forma que el sujeto pueda alcanzar en términos de Rogers su “proceso de convertirse en persona” la plena ciudadanía, participar del nivel mínimo de bienestar social y ser “sujeto de poder”, como invita Teresa Zamanillo a trabajar con los grupos (2008). En este sentido, el concepto de integración si bien no se opone al de adaptación, que se usaba en el área anglosajona y fue tan refutado en la Reconceptualización, sí adquiere una mayor amplitud en la medida en que se le unen los componentes de empoderamiento y ciudadanía.

La integración social es la tarea por excelencia de todas las profesiones que hacen intervención social. Mas, en la sociedad de la individualización, la integración social pasa, en primer lugar, por ser una “lucha por el lugar”, esto es, “una lucha de individuos solitarios contra la sociedad por reencontrar un lugar, es decir, un estatus, una identidad, un reconocimiento, una existencia social” (Gaulejac y Taboada 1994, p. 19). Es así como se manifiestan los autores citados, quienes añaden que, simultáneamente al crecimiento económico que hubo desde el fin de la década de los setenta del siglo pasado, fue surgiendo sin hacer ruido, “el desclasamiento de ciertos individuos, su descenso social y la ruptura de los lazos sociales” (op.cit. p. 19). A este problema lo llaman *desinserción*. En efecto, la integración social hoy no es solo un problema de pobreza económica, es, además la quiebra de los vínculos sociales lo que hace que el sufrimiento de los *desinsertados* sea mayor. De ahí que el trabajo social en comunidad pone el acento en la vinculación entre individuos.

- *Intervención social*: nos encontramos ante el concepto central del trabajo social de hoy, aun cuando, como ya se ha dicho, es un término que se ha generalizado hasta englobar a muchos otros profesionales tales como psicólogos, pedagogos, educadores sociales, animadores, etcétera. Este término en trabajo social surgió entre 1950 y 1960 en oposición al de tratamiento, término tomado del modelo médico y con una concepción individual. Según Louise Johnson, de quien hemos tomado esta referencia, el concepto de intervención tiene un contenido “más agresivo” porque responde a nuevos problemas y nuevas situaciones de grupos y clientes. Los trabajadores sociales americanos necesitaban ampliar su marco de referencia para tomar en cuenta el todo, esto es, el individuo y su entorno. Son los inicios de la influencia del pensamiento sistémico en trabajo social de tal forma que se comienza a tener en cuenta los roles, las relaciones y las interacciones y no en los aspectos intrapersonales de la vida de cliente. Así pues, este cambio de denominación “no sólo representa un cambio de terminología, sino un cambio en la forma de ver a la persona en situación” (1983, pp. 84-85). Pero no fueron solo los norteamericanos quienes cuestionaron el término de tratamiento. Es preciso reconocer una vez más la gran tarea de la reconceptualización que se hizo en América Latina. Al igual que con el concepto de “agente de cambio” los trabajadores sociales del área latinoamericana sustituyeron el concepto de tratamiento por el de intervención.

Recogiendo las principales ideas de los conceptos que se han analizado brevemente, podemos concluir con Zamanillo (2011) que los trabajadores sociales hoy no pueden hacer caso omiso de la función delegada en sus inicios de administrar la dependencia. Esta es la gestión que ha de estar incluida en el proceso de intervención si no quieren abandonar una función social que hoy, en tiempos de crisis, es tan necesaria como la que se llevó a cabo en la Gran Depresión. Mas, ¿cómo ayudar a los individuos a desarrollar su autonomía? Este, decíamos, es el gran reto que todavía queda pendiente en trabajo social: el de aprender a trabajar en una metodología participativa y aunar la gestión de

los recursos con una intervención cuyo contenido sea el de aspirar a la emancipación, al igual que se planteó en la Reconceptualización.

## Capítulo 3

### La influencia del individualismo en el desarrollo de la identidad

*Estamos en camino pero no caminando, estamos encima de un vehículo sobre el que nos movemos sin parar, como una gran planchada, o como esas ciudades satélites que dicen que habrá. Ya nada anda a paso de hombre, ¿acaso quién de nosotros camina lentamente? Pero el vértigo no está sólo afuera, lo hemos asimilado a la mente que no para de emitir imágenes, como si ella también hiciese zapping; y, quizás, la aceleración haya llegado al corazón que ya late en clave de urgencia para que todo pase rápido y no permanezca. Este común destino es la gran oportunidad, pero ¿quién se atreve a saltar afuera? Tampoco sabemos ya rezar porque hemos perdido el silencio y también el grito (SABATO, 2002, p. 102).*

#### 3.1 Introducción: origen e ideas básicas sobre el individualismo

Se ha escrito mucho sobre el tiempo en el que vivimos. De lo que aquí se trata es de recoger aquellos argumentos que nos ayuden a contextualizar nuestro objeto de estudio, de poder explicar cómo se han ido construyendo esa serie de concepciones de la sociedad y del individuo en las que hoy nos encontramos y, por consiguiente, de obtener aquellas herramientas que nos permitan comprender cómo la persona se desenvuelve y puede construir su propia identidad en el mundo actual.



Hemos iniciado el capítulo con unas palabras de Ernesto Sábato, palabras que representan el tiempo presente a través de la experiencia de vértigo. Para este autor, el vértigo es inseparable del miedo, el cual también se identifica como un síntoma de nuestro tiempo. Y, a la vez, este vértigo se presenta como un reto, una oportunidad vital. Como él dice “¿quién se atreve a saltar afuera?”. En su análisis, Sábato habla de que, las más de las veces, el vértigo tiene como resultado el aislamiento y la soledad de la persona. Se pierde el compromiso con los otros, y esta desvinculación hace que la persona permanezca en un estado de orfandad que le hace incapaz de revertir los efectos paralizadores del miedo. La desvaloración del sí mismo, la falta de compromiso, el sentido de responsabilidad, los espacios de libertad, son algunas de las pinceladas que se nos ofrecen para describir este escenario en el que la identidad personal se construye -o se destruye- en el complejo entramado de lo individual y lo social, esos entremundos que, con Ortega se citaban en el primer capítulo: “...las grandes líneas de su realidad le parecerán perfectamente comprensibles cuando vea que es él así porque, en definitiva, es así la sociedad –‘el hombre colectivo’- donde vive...” (2006, p. 74).

En el tercer epígrafe trabajaremos más profusamente este diagnóstico de la sociedad actual junto a otros autores que sobresalen en el estudio de la posmodernidad. En él ya se introduce cómo este escenario es también un espacio para la oportunidad. “El ser humano sabe hacer de los obstáculos nuevos caminos porque a la vida le basta el espacio de una grieta para renacer” (Sábato, 2002, p. 108). Todas estas cuestiones están en el fondo de las dificultades de la construcción de la identidad en trabajo social.

Dicho esto, y antes de comenzar a hablar de aquellos elementos que componen el individualismo y afectan a la construcción de la persona en el momento actual, pensamos que es importante hacer un ejercicio de acercamiento al concepto rescatando las condiciones que posibilitaron su surgimiento. ¿Qué es eso del individualismo? ¿En qué contexto se origina?

¿Cómo una concepción que otorga centralidad al individuo ha ido calando en la sociedad hasta hacerse casi un rasgo indiscutible?

Sabemos que, dependiendo del autor, su contexto y su mirada, se nos ofrecen distintas posibilidades a la hora de señalar los orígenes del individualismo. Aun sabiendo que quizás hubo un tiempo anterior, por nuestra parte hemos elegido como punto de partida el contexto de final de la Edad Media, donde las ideas y prácticas del individualismo surgen vinculadas a la experiencia religiosa. La puesta en práctica de estas ideas la encarna la figura de Martín Lutero (1483-1546) y su reforma protestante (1517). Libertad e igualdad fueron las señas de identidad de su propuesta reformista para los cristianos de la época, bajo la convicción de que cada persona era capaz de vivir por sí misma e interpretar la experiencia religiosa. La puesta en cuestión de los intermediarios institucionales (la Iglesia), la equiparación y el acceso al poder para el discernimiento en los asuntos de orden religioso y la relevancia de la experiencia subjetiva son factores, entre otros, que formaron toda una revolución para la concepción del individuo y su lugar en la sociedad.

Uno de los autores que estudia la relación entre las convicciones religiosas y la visión individualista y capitalista de la sociedad es Max Weber. De ahí que sea muy importante tomar como punto de partida su investigación y obra, de sobra conocida, *La ética protestante y el 'espíritu' capitalista*. Weber inicia este trabajo a partir de una serie de observaciones: 1. Los protestantes ocupaban los niveles superiores en el lugar de trabajo. Son empresarios o profesionales cualificados. 2. Llamaba la atención cómo los lugares más desarrollados económicamente eran territorios que se habían convertido al protestantismo a lo largo de la historia. 3. Existía una diferencia significativa entre la elección de itinerarios formativos de católicos y protestantes. Mientras los primeros animaban a sus descendientes a formarse en carreras humanistas, los protestantes se orientaban hacia estudios más técnicos, industriales y comerciales.

Estas relaciones observables, en principio se respondían en la sociedad de su tiempo a partir de una presuposición generalizada: los católicos viven más alejados del mundo y prevalece en ellos una ética del sufrimiento y, en cambio, los protestantes gozan de la vida y son materialistas. Pero Weber rompe con ese presupuesto y trae casos de distintos países en los que ocurre exactamente lo contrario. En cambio, lo que sí capta la atención del investigador es la manifestación en las sectas de origen protestante de una relación significativa entre su ética religiosa y su éxito en el trabajo. Mientras se mantenían alejados del goce de lo mundano y la vida materialista, destacaban por su acérrimo sentido del trabajo y del progreso.

Como idea provisional y no como concepto definitivo, Weber toma elementos de la obra de Benjamin Franklin, quien plantea la actividad de enriquecimiento como un principio moral que sirve para guiar toda una vida. Esto es, ganar dinero tiene que ver con máximas morales y virtudes, todas ellas referidas a un marcado sentido utilitarista. Observa Weber en esta obra que:

“El hombre queda referido a ese ganar dinero como al objetivo de su vida, no es la ganancia la que queda referida al hombre como un medio para la satisfacción de sus necesidades materiales. Esta inversión de lo que llamaríamos la situación natural, inversión realmente sinsentido para el sentir natural, es con toda claridad, absolutamente, un leit motiv del capitalismo...” (2012, p. 88).

Lo más destacable de esta concepción es la relación que se establece entre un sistema económico basado en ganar dinero y esa ganancia entendida como resultado y expresión de la habilidad de cada individuo en la profesión. Es una concepción moral para orientar al individuo en la sociedad: la idea del deber del trabajo. Para Weber esta idea en la cultura capitalista tiene una significación constitutiva. Por tanto, de lo que se trata es de indagar sobre “el origen de este elemento irracional que existe en esa entrega y en ese concepto de profesión” (op. cit., p. 113). Es importante acompañar a Max Weber en el estudio que hace acerca del concepto de profesión. Es Lutero quien incorpora

por primera vez, en su traducción de la Biblia, el término profesión<sup>23</sup> (*beruf*) en el sentido de actitud vital frente al trabajo, sin límites, y un trabajo entendido como llamada, vocación y un deber relacionado con Dios.

Claro, en ningún caso -dice Weber- los iniciadores de la Reforma pensaron que este cumplimiento del deber en el trabajo como forma de relación con Dios y manifestación de amor hacia el prójimo fuera a derivar en la idea posterior de “aspirar a los bienes mundanos como un fin en sí mismo” (op. cit. 135). Pero en definitiva a Weber lo que le interesaba es conocer qué elementos de la ética religiosa y qué “impulsos psicológicos” han contribuido al surgimiento y desarrollo de la cultura moderna, a un modo de vida racionalizado en torno al trabajo.

El autor no encuentra en el catolicismo ni el luteranismo una base lo suficientemente sólida para la empresa capitalista, en cambio sí encuentra esos estímulos en el protestantismo ascético (el calvinismo, el pietismo, el metodismo y las sectas del movimiento baptista). En estas derivas del protestantismo, Weber encuentra en la doctrina de la predestinación uno de esos impulsos psicológicos. Todo estaba decidido de antemano. Dios había elegido a unos y rechazado a otros. Es aquí donde el autor encuentra una característica y una lógica fundamental que ha de experimentar el individuo.

“Esta doctrina, con su patética inhumanidad, tuvo que tener sobre todo una consecuencia para el ánimo de la generación que se rindió ante su lógica interna: el sentimiento de una extraña soledad para el individuo (...) el hombre quedada condenado a caminar solo por su camino, frente a un destino establecido desde la eternidad” (op. cit. p. 152).

Es importante resaltar esa soledad del individuo. Como apunta Weber “este aislamiento interior constituye también una de las raíces de ese individualismo desilusionado y pesimista” (op. cit. p. 153). Y entonces, ¿cómo soportaba el individuo la incertidumbre de saberse (o no) elegido? Pues bien,

---

<sup>23</sup> Explica Weber que esta traducción del término profesión no responde al espíritu del texto original sino al espíritu del traductor.

mediante los consejos pastorales se les animaba a alcanzar la certeza subjetiva. Por ejemplo, “se convierte en un deber tenerse por elegido y rechazar cualquier duda como una tentación del demonio” (op. cit. p. 163). Asimismo, “se recomienda encarecidamente, como el mejor medio para conseguir esa certeza, un trabajo profesional infatigable; éste y sólo éste disipa cualquier duda religiosa y da la seguridad del estado de gracia” (op. cit. p. 164). Así, el aumento de las riquezas era una confirmación de haber sido elegido para la salvación, mas éstas no podían ser disfrutadas pues se adquirirían para glorificar lo divino. Por lo tanto, lo que estructura la vida del creyente es la glorificación y la voluntad de lo divino. El impulso psicológico Weber lo encuentra justamente en esta búsqueda de certeza de formar parte de los elegidos, de los individuos salvados, y esta certeza sólo se podía alcanzar a través de un modo de vida metódico y racionalizado respecto al trabajo.

Weber acude a escritos teológicos dirigidos a la actividad pastoral. Entre otros, destaca la ética puritana de Richard Baxter quien sostiene que no es reprobable enriquecerse, “lo realmente reprochable desde el punto de vista moral es recrearse en la riqueza, disfrutar de la riqueza con sus consecuencias de ocio y molicie y, sobre todo, con la consecuencia de desviarse de la aspiración a la vida santa” (op. cit. p. 234).

De la misma forma, uno de los mayores pecados que se señalan es el “desaprovechamiento del tiempo”. Y el beneficio económico se presenta como una oportunidad que muestra Dios a sus creaturas. Se puede y se debe ser rico para Dios. Por tanto, la riqueza es una obligación moral del ejercicio profesional. “Si ponemos juntas la limitación del consumo y la liberación del afán de lucro, el resultado objetivo es lógico: la formación de capital mediante el imperativo ascético de ahorrar” (op. cit. p. 265).

Weber termina su investigación preguntándose por el futuro, por la evolución de ese capitalismo. Pues observa que a la ética del protestantismo ascético le ha ido ganando terreno un sistema económico que es producto de

un proceso de secularización de la idea de profesión. “Los bienes materiales de este mundo fueron logrando un poder creciente sobre los hombres y, al final, un poder irresistible, como no había sucedido nunca antes en la historia (op. cit. pp. 273-274). Es decir, el afán de ganar dinero sin límites ya no responde a una ética religiosa, se ha convertido en un fin en sí mismo vinculado al deseo sin límites de lo material. Podemos circunscribir las palabras de Ernesto Sábato (2002) a esta evolución, que decía que hoy se experimenta el vértigo pero “no sabemos ya rezar”. Quizás el individuo de la posmodernidad, sólo y aislado, desprovisto o con dudas acerca del sentido moral de su existencia carezca, en algunos o muchos casos, del impulso psicológico que le haga buscar las certezas subjetivas que estructuren su vida.

Como ya hemos advertido hablar del origen del individualismo es hacer una elección en la mirada. Pues otros encontraron estos mismos gérmenes en el primitivo cristianismo, el renacimiento italiano, en la teoría del derecho natural, en el romanticismo, etcétera (Lukes, 1975). En una fusión de todas estas miradas nos interesa fundamentalmente aislar aquellas ideas principales que construyeron la concepción individualista, trabajo que Steven Lukes realizó y denominó bajo el título de “ideas básicas del individualismo”. Para lo que aquí nos ocupa vamos a escoger cuatro ideas de las once que se describen. Estas serían: la dignidad del hombre, la autonomía, la intimidad y el autoperfeccionamiento.

En primer lugar, la dignidad del ser humano es un valor moral constitutivo de todo individuo por el mero hecho de ser individuo. Dicha concepción del hombre encuentra sus raíces en el cristianismo del Nuevo Testamento y, apunta Lukes, se reforzó con la propuesta de la Reforma luterana sobre la salvación individual y la igualdad ante Dios. Esta idea fue ahogándose en la Edad Media a medida que encontraba su espacio la idea promovida por las distintas instituciones (Iglesia y Estado) sobre la existencia del individuo siempre en función de la comunidad o de la sociedad. Es decir, el

individuo solo existe para satisfacer el bien común. No tiene razón de ser ni valor más allá de la comunidad.

El autor sitúa en el Renacimiento la posibilidad de aceptación y una concepción abierta sobre “la idea del valor supremo del individuo” (1975, p. 63), que tuvo su máxima expresión y así quedó reflejado en las obras de muchos humanistas (tenemos un ejemplo conocido en la obra del *Hombre de Vitruvio* de Leonardo da Vinci). Sin embargo, es en el pensamiento de la modernidad de Occidente donde esta idea adquiere total centralidad. La dignidad del hombre, su existencia como un fin en sí mismo, encuentra en el pensamiento kantiano una sólida argumentación filosófica.

La segunda idea fundamental del individualismo se encuentra en la noción de autonomía. “El individuo es dueño de sus pensamientos y actos, por lo cual éstos no vienen determinados por agentes o causas fuera de su control” (op. cit. 69). Se explica la autonomía del individuo en tanto que puede evaluar sus acciones, sus respuestas, los acontecimientos, de forma “independiente y racional”. Steven Lukes sitúa el origen de la idea en Aristóteles y en Santo Tomás de Aquino. Para este último, todos hemos de examinar nuestros actos a partir del conocimiento con el que cada uno cuenta. Asimismo, ya hemos hablado más extensamente sobre las orientaciones luteranas para la responsabilidad y la conciencia que ha de profesar cada individuo en su propia salvación.

Se dice también que fue uno de los valores principales del movimiento de la Ilustración. Se señala a los filósofos Spinoza y Kant, como importantes representantes a los que se les atribuye el desarrollo de la idea de autonomía. En Espinoza se destaca la noción de libertad ligada a la de autonomía, mientras que Kant incorpora, además de esa libertad considerada un elemento inseparable, el tema de la voluntad del individuo.

La autonomía fue uno de los valores esenciales para el surgimiento y desarrollo del liberalismo, movimiento político que se desarrolló en todos los países de Europa occidental, especialmente en Inglaterra, y en los Estados Unidos (Sabine, 1988, p. 489). El individualismo, con sus ideas de libertad y autonomía, fueron el sustento primordial del liberalismo.

Y llegamos a la tercera noción: la intimidad. Es un término que hace alusión al espacio privado y lo diferencia del espacio público. Lo privado, lo íntimo, es aquel lugar donde “el individuo se encuentra solo y donde es capaz de hacer y pensar lo que desee” (Lukes, 1975, p. 77). Se dice que es una concepción bastante nueva, relativa a la modernidad, puesto que en los tiempos más antiguos lo privado hacía referencia a un estado de privación, esto es, de falta de libertad, la cual era atribuida al espacio público. Aunque es cierto también que en los espacios de práctica cristiana la intimidad o vida privada era reconocida como ese espacio interior que era importante cuidar.

Lukes dice que la idea de intimidad también es central en el liberalismo. Es en este pensamiento donde se pone de manifiesto el debate acerca de los límites de la esfera privada y la pública, de las intromisiones y del control de las mismas. “Presupone la imagen de un hombre para quien lo privado es necesario, incluso sagrado, y que debe vivir su propia vida” (op. cit. p. 80). Diversos autores han trabajado desde sus diversas concepciones la idea de intimidad y, en especial, el liberal Stuart Mill escribe alegatos a favor de la libertad privada. Siempre y cuando el acto o pensamiento que se realice en la vida privada afecte exclusivamente al individuo o a aquellas otras personas que libremente deseen participar, es legítimo.

Por último, traeremos a estas páginas el autoperfeccionamiento. A esta idea se le asigna un desarrollo significativo entre los autores del Romanticismo, donde Lukes destaca a los primitivos románticos alemanes por su reclamo de la unicidad e individualidad cualitativas. Se plantea como un auténtico fin la



tarea de perfeccionamiento del yo. Cada cual ha de desarrollar sus capacidades hasta adquirir una vida consistente.

Se vuelve a subrayar la aportación de Stuart Mill en torno a la idea de auto-perfeccionamiento. Para Mill es importante que el hombre tenga libertad a la hora de expandir y desarrollar sus intereses personales siempre y cuando, claro, no entren en colisión o afecten a los de los demás. El tope está puesto en la esfera privada de los otros (principio de intimidad antes nombrado).

Estas ideas referentes a la individualidad y al auto-perfeccionamiento se encuentran también en la perspectiva comunista. La diferencia respecto a los liberales estriba en que es a través de la relación con los otros, en comunidad, como el individuo puede desarrollar y expandir sus capacidades. Es en la comunidad donde el individuo encuentra la libertad para poder hacerlo. Pero en una o en otra concepción, con comunidad o libre de ella, el valor de la persona está intrínsecamente relacionado con ese camino de ir perfeccionando su individualidad.

En definitiva, la dignidad, la autonomía, la intimidad y el auto-perfeccionamiento, entre otros, son valores básicos del individualismo y que hoy forman parte de la concepción de las personas del tiempo posmoderno. En el campo que nos ocupa, un ejemplo de la importancia de todos estos valores puede encontrarse en su enunciación como principios éticos del Código deontológico de Trabajo Social. Dignidad, igualdad y libertad, son los principios básicos, en consonancia con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a partir de los cuales se deducen los principios generales, los deberes y los derechos de usuarios y profesionales, y que recogen estas ideas que hemos trabajado en este primer epígrafe.

Así, en el epígrafe que sigue trataremos de ampliar la comprensión de éstas y otras ideas que forman parte de la concepción individualista de la sociedad. Para ello nos serviremos del análisis que elabora Durkheim que,

pese a ser tachado de sociólogo anti-individualista (veremos porqué) hizo un esfuerzo dialógico entre individuo y sociedad tanto en el liberalismo como en el comunitarismo, señalando que eran los dos pensamientos más significativos de su tiempo y a partir de los cuales se sostenían las distintas concepciones morales. Es en este debate donde encontraremos nuevas características para la comprensión del individualismo.

### **3.2 La compleja relación entre individuo y sociedad**

Se habla del individuo y de la sociedad con demasiada ligereza, como si ambas nociones fueran sencillas de comprender y su significado supusiera ya algo convenido. Según Norbert Elias (1990), no es posible dar por supuesta la comprensión y la relación entre individuo y sociedad. Puesto que, para el autor, el mero hecho de pensar que la sociedad es un medio para alcanzar el bienestar particular o, en cambio, que la sociedad es lo más importante a preservar por encima de los intereses particulares, nos conduce a dos posturas bien distintas e, incluso, antagónicas sobre su entendimiento. La pregunta o el deseo que se plantea en la obra de Elias, *La sociedad de los individuos*, nos interroga sobre si es posible que ambas situaciones, preservación y progreso del todo social o alcance y expansión del bienestar individual, convivan en armonía y equilibrio. Puesto que:

“Si se piensa en ello desapasionadamente no tarda en advertirse que una convivencia humana libre de trastornos y tensiones sólo es posible cuando en ella todos los individuos se encuentran lo bastante satisfechos, y que, a su vez, una existencia individual satisfactoria sólo es posible cuando la estructura social correspondiente está libre de trastornos, tensiones y luchas” (p. 23)

Esta argumentación hace que no sea posible pensar ambos conceptos sin considerar su interdependencia. El individuo “está ligado a otras personas por un cúmulo de cadenas invisibles” (op. cit. 29) y es en esa relación y en las distintas funciones que se puedan reconocer en unos y otros individuos donde

encontramos elementos para la comprensión. Elias apunta que el comportamiento de los individuos está condicionado y referido siempre a una serie de relaciones. Es más, un proceso de individualidad sólo puede darse porque la persona vive en una sociedad (op. cit. pp. 36-43). En definitiva, el proceso de individualización siempre es relacional. Así, pensar la sociedad frente al individuo y viceversa es un ejercicio mental insuficiente o equivocado. Vínculo, proceso y dinamismo, forman parte de la comprensión de ambos conceptos y contribuyen a des-construir los límites de un pensamiento que defienda un individuo terminado o predeterminado por la sociedad, así como los de una sociedad que se constituya y se transforme por la sola articulación de proyectos individuales.

Esta complejidad en la relación individuo-sociedad hace que sea difícil atisbar, controlar, planificar, ni siquiera sospechar, cómo será la sociedad futura. Se trata de un camino que se descubre caminando, nunca sólo sino con la referencia de los otros.

“Y esta inexorable inclusión del todo ‘yo’ dentro de un ‘nosotros’ hace que, finalmente, pueda también comprenderse por qué en el encadenamiento de las acciones, los planes y los fines de muchos ‘yos’ surge una y otra vez algo que, tal como es y será, no ha sido planeado, perseguido ni realizado por ninguna persona individual” (Elias, 1990, p. 82)

Con esta idea de interdependencia, hemos querido trabajar en este epígrafe algunas aportaciones de Durkheim en torno al individualismo, a partir de la interpretación que se recoge en el libro de Lidia Girola. En él, la autora analiza y se fija en los esfuerzos del sociólogo para encontrar un punto medio entre las ideas adoptadas por el liberalismo y el comunitarismo respecto al individuo, intentando superar el desequilibrio que ambas concepciones contienen en su relación con la sociedad y cuyo resultado nos lleva al reconocimiento de teorías morales antagónicas. Esto es, aborda el individualismo haciendo un recorrido por aquellos elementos que hacen que sea reconocido en su versión positiva o en una más negativa en su relación o

participación en la sociedad. Y es que, tener en cuenta los peligros y posibilidades de la mentalidad y actuación individualista es fundamental a la hora de analizar los problemas en la tarea de construcción de la identidad de trabajo social.

La autora comienza poniendo de manifiesto la complejidad del término en tanto que, dependiendo de los autores y sus líneas de pensamiento, se le atribuyen unas consecuencias u otras. Es por esto, dice, que:

“El término individualismo es todo menos unívoco. Puede referirse tanto a la creciente privatización y atomización de la vida cotidiana, como al respeto a la dignidad de las personas; tanto al egocentrismo e indiferencia de los miembros de la masa, como al proceso de reconocimiento de los derechos a la diferencia; tanto al derecho de desarrollar una personalidad autónoma como al egoísmo exacerbado e incluso al narcisismo” (Girola, 2005, p. 149).

Ya hemos dicho que a Durkheim se le conoce como al autor que rechaza y se pelea con el pensamiento liberal e individualista de su tiempo. No obstante, muchos otros se han encargado de reconstruir esa imagen a partir de las obras que surgieron en los periodos más maduros de su carrera. La articulación que elabora Durkheim tiene una clara pretensión: “deslindar al liberalismo del egoísmo, y al comunitarismo del fatalismo que supone la absorción del individuo en sociedad” (op. cit. p. 154). Del tal modo, aporta otra mirada en la relación individuo-sociedad.

A grandes rasgos, Lidia Girola caracteriza ambas concepciones a conciliar de la siguiente manera: 1. El liberalismo: pone en primer lugar al individuo libre de los condicionantes de la comunidad, los derechos individuales están por encima del bien de los otros. Prevalece la libertad del individuo para obtener aquellas metas que éste considere oportunas y beneficiosas, con el único límite del derecho individual del otro. 2. El comunitarismo: enarbola una fuerte crítica hacia las sociedades liberales por su carencia de moralidad. Lo más destacable es que prevalece el bien común sobre los derechos individuales (op. cit. p. 155).

Se dice que el esfuerzo que Durkheim acomete respecto al tema del individualismo lo hace con la pretensión de aislar su aporte positivo, esto es, entenderlo como una serie de creencias y valores que procuran la dignidad, la libertad, la autonomía de la persona manteniendo una responsabilidad cívica con los otros, diferenciándolo así de sus posibles consecuencias más negativas, las que hacen del individuo un ser egoísta y aislado. Porque para el autor, el egoísmo no es visto como “una actitud subjetiva de defensa de los propios intereses, sino como una situación de aislamiento y extrañamiento con respecto a los grupos y colectividades sociales” (op. cit. p. 159).

Es importante traer el planteamiento que se trabaja en el libro sobre el egoísmo porque se relaciona esencialmente con la cuestión identitaria. Para Durkheim la concepción moderna de la sociedad (el individualismo) ha invitado al individuo y lo ha potenciado en la tarea de desarrollar y expandir sin límites sus capacidades, sus proyectos y sus intereses, pero sin poner el mismo énfasis en que este mismo individuo a la vez establezca relaciones que contribuyan a fortalecer un sentimiento de pertenencia en la comunidad. Esta pertenencia, dice, es “indispensable para la salud afectiva” y sin esos lazos que permitan la identificación con los otros puede acontecer un “proceso de individuación desintegrado y desintegrante” cuyo resultado es el “egoísta moderno” (op. cit. p. 160). Durkheim señala que una individuación excesiva, un alto grado de desintegración y pérdida de los lazos sociales, del no reconocimiento de los mismos, puede tener como consecuencia, incluso, el suicidio (obra también relevante de este autor).

Un individualismo que se escora hacia el egoísmo, en tanto que proceso de aislamiento y pérdida de lazos sociales, tiene como consecuencia un efecto de pérdida, también, en la identidad. Puesto que, como hemos apuntado en el capítulo anterior, la construcción de la identidad, ese trabajo sobre uno mismo, tiene como punto de partida la referencia al otro. Como sabemos es una labor

constante de identificación y de diferenciación. Por lo tanto, esta falta de referencias debilita y produce problemas en la identidad.

Sin embargo, Durkheim no responsabiliza exclusivamente al individuo de los efectos negativos que hemos descrito, sino que explica y amplía con el concepto de *anomia* el diagnóstico de la situación:

“La sociedad, que es un poder que regula los sentimientos y la actividad de los individuos, en situaciones que implican perturbaciones del orden colectivo, ya sean crisis dolorosas o felices, pero que siempre se producen en el marco de transformaciones demasiado súbitas, deja de ejercer ese papel regulador, de contención de las pasiones y aspiraciones de los individuos, y ya no pone límites a lo que la gente puede desear o hacer, o en la medida en que estos límites son lábiles, las sanciones son débiles o inexistentes” (op. cit. pp. 30-31)

Repetimos, la sociedad ha dejado de cumplir ese papel regulador en los deseos o acciones de los individuos y, a la vez, se insta a las personas a llevar a cabo ilimitadamente la empresa que cada cual se proponga. Este es el punto principal de complejidad en la relación individuo-sociedad. Desaparece la interdependencia, la colaboración, las estructuras que ordenaban la vida de los individuos. A cambio, el individuo tiene la posibilidad de crear nuevos itinerarios y realizar lo que desee, pero ha de hacerlo solo, con pocas referencias.

Pero como hemos dicho al principio, Durkheim reconoce la existencia de otra forma de individualismo que no deriva en egoísmo y en rechazo de lo comunitario, que trasciende la línea divisoria entre individuo y sociedad. Dice que hay un liberalismo moral y social que no se rinde a las propuestas utilitaristas de perseguir únicamente los bienes individuales, sino que cree en un individuo que busca su afirmación a la vez se preocupa por el bien común. O dicho más breve, es un individuo que se afirma en lo común. Ha de haber cierta regulación, equilibrio y control sobre los deseos y actuaciones individuales, procurando que puedan coexistir el bien individual y el social. De este empeño en la relación e interdependencia entre el individuo y la sociedad surge con Durkheim el concepto de “individuo moral”, que supone un cambio

radical en la concepción del individuo: de la exaltación y el culto del individuo que se mira a sí mismo sin tener en cuenta la sociedad en la que vive, a un individuo que orienta y proyecta sus deseos personales hacia la comunidad y es en esa comunidad donde son confirmados y reconocidos.

Para el sociólogo el individualismo es un producto de la sociedad, por lo tanto, como tal producto, son ideas y actuaciones compartidas. Esto quiere decir que este tipo de individualismo no tiene como objetivo subrayar o ceñirse al individuo en su particularidad, sino al individuo en tanto que sujeto partícipe de un espacio y tiempo social. Hablar del individuo en un espacio y en un tiempo concreto era importante para Durkheim puesto que estaba en contra de hablar del individuo en abstracto, ya que toda construcción identitaria está atravesada por los derechos, los deberes y los valores que una sociedad concreta acuerde.

Otra idea importante a la que se alude es la de moralidad moderna. Dicha moral no presupone unos valores dados e incorporados, sino que partiendo del acuerdo de aquellos más fundamentales (igualdad, libertad, dignidad, entre otros) se deben conquistar, construir, actualizar, contextualizar. “Es una moralidad laica y cívica, ya que propugna el ejercicio de una ciudadanía responsable (...) Son histórica y socialmente generados, y son una posibilidad abierta siempre que se esté en disposición de luchar por ellos” (op. cit. p. 173). Esto hace que el individuo sea visto como un protagonista activo y fundamental en su propio proceso a la hora de acceder a aquellos derechos o valores con los que cuenta la sociedad en la que está inserto. Hablamos de la responsabilidad como un elemento permanente y necesario nunca exento de conflictos y tensiones.

A este respecto, opina Manuel Cruz en su análisis de la sociedad que “los individuos están cada vez menos confrontados a su responsabilidad” (1995, p. 13). Y esto lo explica a partir de la contracción que, dice, se manifiesta en la modernidad. Por un lado, este tipo de sociedad anima al

individuo a desarrollarse libremente, pero por otro “no hay posibilidad de acceso a los objetivos que esta sociedad proclama desde las condiciones subjetivas que esa misma sociedad promueve” (op. cit. p. 16). Y al no haber posibilidad, el individuo abandona su subjetividad, es decir, se “des-responsabiliza” para convertirse en alguien moldeable, funcional, un individuo en consonancia con lo que esta sociedad realmente demanda o posibilita. Su incapacidad o su falta de confianza en ésta, hace que deposite en la sociedad su responsabilidad. Así, afirma Cruz, la sociedad se compone de “sujetos débiles, en definitiva, incapaces de proponerse metas para las que haría falta una identidad fuerte” (op. cit. p. 17).

Como veníamos diciendo, la autonomía, la libertad y la dignidad que se proclama como estandarte de este tiempo, son valores que exigen una lucha individual no extensa de obstáculos. Así, construir la propia identidad, por más que nos resulte extraño en una sociedad que proclama la libertad y autonomía a la hora de conquistar y expandir aquellos intereses que se consideren individualmente beneficiosos, es una lucha que requiere de una gran resistencia<sup>24</sup> y responsabilidad. En el fondo, Manuel Cruz trata, a lo largo de todo su discurso sobre la contradicción de las relaciones individuo y sociedad, de hacernos entender que hoy el empeño no ha de ponerse tanto en transformar lo alcanzado sino hacernos cargo de ello, de enfrentarlo con responsabilidad. Este “hacernos cargo” supone un cambio en la concepción de algunos de los valores que nos representan socialmente, es una afirmación de la subjetividad (fundamental para la configuración de la identidad) reconocer la capacidad y la responsabilidad que cada individuo tiene como parte de la sociedad en la que vive. Así, para este filósofo, “autonomía, hoy, significa mucho más que la mera capacidad para valernos por nosotros mismos:

---

<sup>24</sup> Entiéndase la resistencia como un proceso en el que, como explican Jane Aronson y Kristin Smith (2011), se incorporan elementos tan contradictorios como la colonización y la liberación, la subversión y la colaboración. Sin embargo, “es en medio de estas contradicciones que la gente tiene que encontrar la manera de mantener sus compromisos y los sentidos de sí mismos” (p. 435).



equivale a sostener que poseemos un cierto poder. Ello es precisamente lo que nos convierte de pleno derecho en responsables” (op. cit. p. 26).

Bien es cierto, como apunta Charles Taylor (1996), que si retrocedemos en el tiempo, esta lucha por el reconocimiento de la identidad personal, del proyecto que cada cual elige y diseña libremente, no existía. Antes el reconocimiento no era un problema ni se constituía como conflicto individual, ya que los caminos de construcción de la identidad estaban socialmente establecidos. Pero ahora, explica el autor, “el problema de la identidad interiormente derivada, personal y original, es que no disfruta de este reconocimiento a priori. Ha de ganárselo por medio del intercambio y puede fracasar en el empeño” (p. 81). De tal modo que la resolución del problema se reduce a dos posibilidades: 1. La renuncia a construir la propia identidad o una construcción débil de la misma, dado que hoy no podemos esperar que la sociedad se responsabilice de esta tarea. 2. Aceptar esa labor dialógica y afrontar el conflicto que exige la consecución del reconocimiento y validación social.

Ulrich Beck y Elisabeth Beck-Gernsheim (2003) refuerzan esta idea de conflicto al denominar este tiempo como el de “la segunda modernidad” y destacan la paradoja como una de sus características principales. Como hemos apuntado, el individuo de hoy ya no responde a referencias lineales, ni a “narrativas de una sociabilidad dada” (p. 30), pero ha de enfrentarse a una “estructura individualizadora” que demanda biografías personales en constante proceso de reflexión y adaptación. Esa responsabilidad exclusiva del individuo hace que tenga que “buscar soluciones biográficas a contradicciones sistémicas” (op. cit. p. 31) puesto que es el único responsable de sus “fracasos” como se puede ver, por ejemplo, en la obra de Richard Sennet (2000) *La corrosión del carácter*.

Porque ocurre, a menudo, que asumir la paradoja no es tarea fácil y el individuo puede sucumbir y adoptar un estado de indiferencia frente a la exigencia de esta nueva regulación social:

“Dejamos de excitarnos, nuestras emociones y nuestro juicio crítico se ven dificultados, y con el tiempo nuestra actitud con respecto a lo que ocurre en el mundo va tomando un carácter de indiferencia y chatedad. En nombre de la ‘libertad’ la vida pierde toda estructura, pues se la reduce a muchas piezas pequeñas, cada una separada de las demás, y desprovista de cualquier sentido de totalidad. El individuo se ve abandonado frente a tales piezas como un niño frente a un rompecabezas; con la diferencia, sin embargo, de que mientras éste sabe lo que es una casa y, por tanto, puede reconocer sus partes en las piezas del juego, el adulto no alcanza a ver el significado del todo cuyos fragmentos han llegado a sus manos. Se halla perplejo y asustado y tan sólo acierta a seguir mirando sus pequeñas piezas sin sentido”. (Fromm, 2007, p. 241)

Es importante recoger esta imagen que narra Erich Fromm: un individuo frente a muchas piezas separadas y sin una estructura que apunte a un sentido o, al menos, unas reglas que ayuden a encontrarlo. Esta es una imagen que podría representar perfectamente la circunstancia que vive el individuo en la sociedad dentro de este tiempo de la posmodernidad, tiempo en donde se inscriben las biografías de riesgo. Los Beck hablan de riesgo, “biografías de riesgo” o “sociedad de riesgo”, porque al no haber nada predefinido o estructurado todas las decisiones que ha de tomar el individuo, en su amplio abanico de piezas y posibilidades, puede que le conduzcan al fracaso. Vamos, por tanto, a profundizar en aquellos elementos que nos ayuden a entender un poco más ese contexto de la posmodernidad.

### **3.3 Construcción identitaria y posmodernidad**

Hay diversas maneras de denominar este tiempo. Para Giddens vivimos en la modernidad tardía, para Bauman en la modernidad líquida, para Ulrich y Elisabeth Beck en la segunda modernidad, para Touraine en la baja modernidad. En este epígrafe vamos a referirnos a este tiempo bajo el término

de posmodernidad, dejando claro desde el principio que no pretende significar una continuidad del tiempo anterior, sino, más bien, un salto, una ruptura, un giro en la concepción del individuo en sociedad.

El propósito de los pensadores de la Ilustración en el siglo XVIII era promover y ensalzar la razón como aquel elemento central y supremo que iba a generar un nuevo orden social o, como explica Habermas, “tenían la extravagante expectativa de que las artes y las ciencias no sólo promoverían el control de las fuerzas naturales, sino también la comprensión del mundo y del yo, el progreso moral, la justicia de las instituciones e incluso la felicidad de los seres humanos” (2002, p. 28). Así, la modernidad supuso toda una revolución cognitiva en tanto que el mundo se convertía, gracias a la razón, en algo mecánico, lineal, controlable, predecible. En las ciencias sociales reinaba la epistemología de la certeza, de lo prefijado, de la verdad racional (Najmanovich, 2001).

Si la posmodernidad sale a escena, si supone una ruptura o “una conclusión del tiempo anterior” (Vattimo, 2003), es porque llega un momento en el que se cuestiona ese orden y regulación de la sociedad o, como explica Bauman (2001), se pone de manifiesto el descontento y el malestar que implica ensalzar unos valores en detrimento de otros. Bauman comienza su argumentación fijándose en la obra de Freud *El malestar de la cultura*, donde se mira el orden y la seguridad, valores perseguidos y planificados por la modernidad, como valores excesivos que fomentan la enemistad contra la libertad individual y la constriñen en aras del bienestar colectivo.

Es así como la posmodernidad reivindica y efectúa un giro radical en los espacios cognoscitivos para construir un paradigma que no renuncie al caos y al desorden como modos válidos, también, de acercarse a la realidad y conocerla:

“La ciencia actual ya no intenta llegar a una visión del mundo totalmente explicativa, la visión que produce es parcial y provisoria. Se

enfrenta con una realidad incierta, con fronteras imprecisas o móviles, estudia “el juego de los posibles”, explora lo complejo, lo imprevisible y lo inédito. Ya no tiene la obsesión de la armonía, le da un gran lugar a la entropía y al desorden, y su argumentación, si bien enriquecida con conceptos y metáforas nuevos, descubre progresivamente sus propias limitaciones” (Balandier, 1989, p. 11)

Según Zygmunt Bauman (2001), la posmodernidad es la época de la desregulación. La libertad individual, que se representaba como el valor enemigo del orden, “se ha convertido en el principal valor y recurso de la autocreación continua del universo” (p. 9). Y en lo referente al tema que nos ocupa, si en la modernidad la construcción de la identidad era un proyecto ordenado y conquistado (no heredado) a la luz de una planificación (y un tiempo para su desarrollo) razonable a priori y con unas estructuras sólidas que podían dar respuesta a la elección, en la posmodernidad el escenario cambia totalmente y los proyectos individuales, no conquistados ni heredados sino inventados, navegan por las aguas de la incertidumbre sin estructuras plausibles a las que asirse.

Dice el autor que en la posmodernidad la apuesta sustituye a la certidumbre. “La imagen de uno mismo se desintegra en una colección de instantáneas, cada una de las cuales debe evocar, contener y expresar su propio significado” (Bauman, 2001, p. 36). Esta manera de concebir la construcción identitaria, con imágenes fragmentadas e independientes de uno mismo, dificulta la continuidad y coherencia básicas que la labor identitaria requiere. Y, como decíamos en el capítulo anterior, en lugar de favorecer la dialéctica necesaria para el reconocimiento, la que se produce con la activación de la memoria y la promesa, el olvido se erige en el elemento necesario para poder empezar una y otra vez a ser y hacer aquello que demanda el instante. La incertidumbre no sabe de construcciones a largo plazo, es más, no sabe de plazos. Incluso ese elemento de estabilidad y solidez que requiere toda identidad se puede convertir en estorbo. Así lo apunta Bauman:

“Si bien construirse una identidad constituye una necesidad muy sentida y una actividad alentada elocuentemente por todos los medio de

comunicación culturales autorizados, poseer una identidad con una base sólida y capaz de resistir la corriente, tenerla de por vida, resulta ser un obstáculo, y no una ventaja, para personas que no controlan en la suficiente medida las circunstancias de su itinerario vital; una carga que constriñe el movimiento, un lastre del que hay que deshacerse a fin de mantenerse a flote” (op. cit. p. 37).

Para Giddens, la inseguridad y la angustia, tan remarcada por los autores de la posmodernidad, existió en todas las épocas. Ahora bien, lo que cambia es el contenido y la forma de producirse. No es lo mismo, como hemos apuntado, un individuo perteneciente a la época más tradicional, donde los pasos a elegir en el proceso de construcción individual estaban ya predefinidos y se daban en un espacio inalterable, que en estas actuales circunstancias donde el yo ha de construirse en una sintonía permanente entre los cambios personales y los sociales (1995, p. 49).

¿Y cómo son esos cambios sociales? En concreto, ¿cómo son esos cambios en el mundo profesional? Y, en consecuencia, ¿cómo se construyen las identidades profesionales en este tiempo? Responderemos a estas cuestiones a partir de la obra *La corrosión del carácter* de Richard Sennet. (2000). Fracaso, riesgo, incertidumbre, flexibilidad, pérdida del sentido de pertenencia, son algunos de los elementos que se presentan en este trabajo como características que el individuo se ve empujado a adoptar, o por las cuales se ve influenciado, en este tiempo denominado por Sennet como “capitalismo flexible” o “nuevo capitalismo”.

La flexibilidad de esta nueva forma de capitalismo cuestiona la rigidez burocrática y la rutina de la anterior organización. Por eso, en este nuevo tiempo, al profesional se le pide “un comportamiento ágil”, “una actitud de apertura ante el cambio”, “asunción de riesgos”, “informalidad”, esto es, una actitud de independencia respecto a reglamentos y procedimientos (2000, p. 9). Estas demandas avaladas por la necesaria flexibilidad del sistema, generan situaciones de angustia y estrés. Puesto que, lejos de flexibilizar las estructuras de control ocasionadas por el capitalismo, como se quiere hacer entender, se

sustituye por “un régimen de poder ilegible”, esto es, se sigue experimentando el impacto que ejerce el control pero de un modo mucho más confuso. No se identifica con claridad desde dónde se ejerce ese control. Y es que el mismo término de flexibilidad ya resulta algo contradictorio sopesado bajo la vivencia que tiene el individuo de una mayor exigencia. El estrés no se reduce al hecho de tener mucho trabajo, como a veces erróneamente se utiliza el término, sino que es una reacción ante circunstancias que se experimentan como amenazantes y por las que no se tiene la certeza de que se van a poder resolverse con éxito. Por eso para Sennet, ese aspecto oscuro que la flexibilidad tiene, se evidencia en esas modificaciones que se pueden constatar en el carácter de los individuos.

El carácter significa, como dice el autor, algo que va más allá de la mera personalidad dada, es decir, que refiere también a los deseos que la persona va forjando en su interior, a las emociones que permanecen y trascienden las circunstancias del momento, a los proyectos con objetivos a largo plazo y que en muchas ocasiones comprometen con los otros, a aquello que más se valora y se subraya de uno mismo y por lo que desea ser valorado. Si esto es el carácter, ¿cómo conciliarlo, o protegerlo, con una sociedad inserta en esa confusa flexibilidad? Y también:

“¿Cómo decidimos lo que es el valor duradero en nosotros en una sociedad impaciente y centrada en lo inmediato? ¿Cómo perseguir metas a largo plazo en una economía entregada al corto plazo? ¿Cómo sostener la lealtad y el compromiso recíproco en instituciones que están en continua desintegración o reorganización?” (op. cit. p. 10)

Es importante detenernos a desentrañar los entresijos de ese sistema de poder flexible, que en la obra de Sennet se define a partir de tres puntos: “la reinención discontinua de las instituciones, la especialización flexible y la concentración sin centralización”. En primer lugar, la flexibilidad está relacionada en este sistema de poder con el deseo de cambio. No obstante es un cambio que se presenta discontinuo porque afecta a la percepción temporal. Son cambios, reinenciones o reestructuraciones en la institución que pueden,

perfectamente, no responder a un proceso coherente donde el pasado tiene un sentido que precede el presente y orienta el futuro. Y es que los cambios en las instituciones se precisan y defienden que sean flexibles debido a la inestabilidad de la demanda.

Conocer este modo institucional de proceder, entre rupturas o instantáneas como decía Bauman (2001), hace que los trabajadores vivan en la (dis) continua duda de si en el próximo cambio estará en juego su propio trabajo. En segundo lugar, la especialización en el trabajo tiene que ver con perseguir una mayor producción en el menor tiempo posible y que pueda adaptarse también a los cambios inesperados de la demanda. Para ello han sido favorables los medios de comunicación modernos y la eficacia tecnológica. Y por último, en esta pretensión de flexibilidad el poder se descentraliza, se distribuye entre todos los trabajadores bajo la consigna engañosa de la autonomía y la confianza. Esto tiene como consecuencia unos objetivos laborales desmesurados y que se experimentan como una presión o sobrecarga (op. cit. pp. 47-65).

A groso modo este es el panorama con el que han de lidiar los profesionales. Es un escenario del riesgo. Ser un profesional que asume riesgos es lo que el sistema flexible espera, así como que los individuos asuman y se responsabilicen de los fracasos que vayan ocurriendo a lo largo del tiempo. Resulta recurrente traer el ejemplo que utiliza Sennet sobre el fracaso a partir de la experiencia de unos trabajadores, ingenieros informáticos, de una multinacional que se enfrentan a la noticia de un despido y recorte de plantilla. Se describen tres pasos en el proceso de asumir el fracaso. Lo primero que surge y se identifica es la percepción de una traición por parte de la empresa. No protegieron ni previeron la situación. A continuación se barajan causas externas: en un mundo de economía global es más barato contratar a trabajadores extranjeros. Y por último, valoran los grandes desarrollos y cambios tecnológicos que han ido aconteciendo en su campo laboral y piensan

que no supieron adaptarse a la demanda ni prever el desafío que se estaba imponiendo. No se arriesgaron ni se adaptaron. Es decir, ante el fracaso el individuo pasa de sentirse víctima pasiva a protagonista activo de su propia situación. Elaboran una narrativa donde el individuo asume toda la responsabilidad de sus circunstancias (op. cit. pp. 128-139). Y sólo esta última opción les tranquiliza o les parece la más acertada.

Es así como el riesgo se convierte en un elemento central para la supervivencia del individuo en esta sociedad. El riesgo pasa a ser una necesidad, algo cada vez más habitual. No hacerlo es caminar hacia el fracaso. A la vez, la contradicción se manifiesta en el propio acto de arriesgarse en un futuro continuamente incierto.

“La cultura moderna del riesgo se caracteriza porque no moverse es sinónimo de fracaso, y la estabilidad parece casi una muerte en vida. Por lo tanto, el destino importa menos que el acto de partir. Inmensas fuerzas económicas y sociales dan forma a la insistencia de marcharse; el desorden de las instituciones, el sistema de producción flexible, realidades materiales que se hacen a la mar. Quedarse quieto equivale a quedar fuera de juego” (op. cit. p. 91)

Pero el hecho de arriesgarse en la incertidumbre tiene que ir acompañado, además, de una permanente disponibilidad y la demostración o apariencias de la valía personal. Ser una persona atractiva o estar siempre atractiva en esos espacios de lo incierto, forma parte de la narrativa del riesgo y en caso de no ser considerado valioso puede actuar como elemento discriminatorio. Si no vales en el instante necesario o demandado, la persona se convierte en alguien prescindible. Y en este escenario, el otro se convierte en un competidor. “Depender de” o “generar vínculos” de ayuda mutua no entra en el diccionario del nuevo sistema organizativo.

Es importante bosquejar los trazos más significativos del escenario posmoderno para poder entender las dificultades a las que se enfrentan los trabajadores sociales de nuestro tiempo. El riesgo y la flexibilidad forma parte de la cultura laboral en la que están insertos y, por tanto, afecta también a ese



desarrollo de la identidad profesional. En un mundo donde es difícil forjar un carácter duradero y estable por el continuo estado de alarma para empezar de nuevo, estar atractivo, adaptarse a los cambios y prever la amenaza del fracaso, todo esto bajo la responsabilidad exclusiva de cada individuo, es totalmente comprensible que las construcciones de las identidades profesionales puedan derivar en estructuras inestables o débiles.

### **3.4 La influencia del individualismo en el trabajo social**

En este apartado se recogerán brevemente las ideas principales que han sido desgranadas en capítulos anteriores como elementos de análisis. El trabajo social anglosajón tuvo una gran influencia de la sociología, hecho que ayudó a que se desarrollara una gran corriente en el hoy llamado trabajo social comunitario, entonces desarrollo comunitario, organización comunitaria, etc. La representante más conocida de esta corriente y Premio Nóbel de la Paz fue Jane Addams (1860-1935). Contemporánea suya fue Mary Richmond (1861-1928) quien desarrolló profundamente el trabajo social con casos. Dos trayectorias divergentes que hoy vemos cómo la primera corriente pereció en las aguas turbulentas del individualismo. Es el trabajo social con casos y familia lo que ha predominado en una sociedad altamente individualista<sup>25</sup> a nuestro pesar. ¿Qué significado tiene esto? ¿Es tan a nuestro pesar como solemos afirmar con tanta frecuencia? O, ¿realmente hemos deseado que sea así en

---

<sup>25</sup> Hemos encontrado dos estudios que subrayan la idea de la influencia del individualismo en el trabajo social. El primero de ellos habla sobre las motivaciones de los estudiantes de trabajo social. Entre las conclusiones de su estudio realizado por medio de 3000 encuestas y 26 entrevistas a grupos focales en Inglaterra, se nombra el cambio en las motivaciones y percepciones de los estudiantes de trabajo social. La política o justicia social como motivación de elección de carrera se ve sustituida por la resolución de problemas individuales. Esto pone de manifiesto, dicen los investigadores, que la percepción de los nuevos trabajadores sociales está determinada y ha interiorizado los marcos culturales actuales del individualismo (Stevens, Moriarty, et al., 2010). El segundo estudio se realizó en Nueva Zelanda. Analizaron 300 respuestas para determinar si la definición del trabajo social que alude al cambio social tenía su correspondencia en la práctica. Concluyeron que aunque lo reconocen en su definición su campo de actuación se centra en ayudar a individuos, familias y grupos (Staniforth, Fouché, O'Brien, 2011)

ese devenir bien ayuntado que supone el nexo individuo/sociedad? Incierto devenir el que nos depara este camino que hemos elegido, pero también es cierto que por él transitamos, a pesar de las debilidades del individualismo de sobra conocidas. De ahí que la añoranza de lo comunitario hoy se haya agudizado más que en otras épocas. De ahí también que proliferen los máster en intervención comunitaria, aunque tanto la administración como las entidades públicas o privadas no favorecen su desarrollo dando prioridad a la intervención individual o, en todo caso, familiar.

Se ha dicho muchas veces en estas páginas que el trabajo social se centra en los entremundos de lo individual y lo social, pero no ha habido en las ciencias sociales un desarrollo epistemológico que haya posibilitado el análisis del campo del ser humano en su circunstancia, parafraseando a Ortega. Ya sabemos que el trabajo social por sí solo tampoco ha podido hacerlo. Es por eso, entre otros factores, entre los que el individualismo ha tenido una importancia central, que la falta de investigación en la intervención comunitaria se resiente ahora, en esta época en la que la fragmentación de una sociedad de átomos individuales está mostrando su cara más cruel: la de un ser humano que se siente impotente para mostrar su esencia de socialidad. Y es que el “cisma”<sup>26</sup> entre lo individual y lo social fue una cuestión sustancial en trabajo social en un momento determinado de la historia del Siglo XX.

Bien es verdad que la corriente comunitaria quiso rescatarse en la etapa de la llamada Reconceptualización, pero no cuajó, al menos en España, ni en Madrid, área geográfica de esta tesis. Por esos caminos se perdió la oportunidad de llevar a cabo procesos de investigación-acción en el ámbito comunitario. Mas, a pesar de las dificultades, de sobra conocidas y dichas en estas páginas, de investigar en trabajo social y de crear una episteme teórico-

---

<sup>26</sup> En el Seminario de Sigtes se trató este tema como un problema epistemológico del trabajo social. El título fue “¿Un Cisma en la Educación Del Trabajo Social: Énfasis en el Individuo o en la Sociedad?”: IV Seminario Del Grupo Regional Europeo I.A.S.S.W. Sitges, España, 1987. Con este título existe el libro editado por Fortuny, Joan. y Lavan, Ann, 1989.

práctica bien cimentada, la pregunta que permanece sin respuesta es: ¿por qué se abandonaron los escasos esfuerzos que se hicieron en la Dictadura en algunas barriadas diseminadas por el mapa nacional? La tradición de considerar la intervención comunitaria como un método propio del trabajo social hizo que se programaran intervenciones llamadas comunitarias en los primeros años del socialismo, pero tampoco se desarrollaron como para producir un conocimiento experimental que pudiera hoy dar sus frutos para ser transmitido en los másteres. Sin embargo, en educación social, las experiencias de las comunidades de aprendizaje llevan tiempo siendo investigadas por el Centro de Investigación en Teorías y Prácticas Superadoras de Desigualdades (CREA), de la Universidad Autónoma de Barcelona<sup>27</sup> que ha producido un saber verdaderamente provechoso del que se debe beneficiar el trabajo social.

Una posible respuesta como aproximación hipotética, a la cuestión planteada, es la siguiente: el trabajo social ha sido delegado para administrar la dependencia individual y familiarmente. La mayor parte de las ayudas que gestionan los trabajadores sociales tienen carácter individual y familiar (Rentas Mínimas, Servicio de Ayuda a Domicilio, becas, etc.). Por supuesto que, además, están fundamentadas en el contrato individual entre la administración y la familia, de tal forma que se le pide una responsabilidad al individuo como si él fuera el fracasado en un sistema de mercado que no ofrece el empleo suficiente para una legión de parados como la que tenemos.

---

<sup>27</sup> ¿Qué son las Comunidades de Aprendizaje? Son proyectos educativos que nacen a partir de un cambio en la concepción del fracaso del alumno. Se trata de no asociar el fracaso a causas individuales, como por ejemplo, responsabilizar al alumno por su falta de inteligencia, sino de incorporar todas aquellas otras causas externas y objetivas que participan en el mismo (situación socioeconómica, conflictos familiares, etc.). Así, el proyecto establece un cambio significativo en la práctica y organización educativa haciendo que participen, de un modo u otro, en el aula todos los agentes de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres, madres u otros voluntarios) alrededor de una utopía negociada por todos. Esto hace que el fracaso escolar deje de ser un asunto individual para ser algo de responsabilidad comunitaria. Este tipo de comunidades se están incorporando poco a poco en centros de la geografía española que lo demandan y, por el momento, con un balance exitoso. Se pueden encontrar más informaciones del proyecto en: [www.comunidadesdeaprendizaje.net](http://www.comunidadesdeaprendizaje.net)

A este respecto Jaques Ion, sociólogo y analista francés del trabajo social de la Universidad de Saint- Étienne, dice lo siguiente citando a Michel Borgetto: “el modelo solidarista está en dificultad y el imaginario contractualista tiende a retomar el terreno abandonado en el siglo precedente”. La pregunta que se hace Jaques Ion es que si se trata de una gestión que se aproxima al neoliberalismo, se puede considerar que responsabilización puede significar culpabilización (2005, p. 14). En efecto, el individuo sobre el que recaen los fracasos del sistema no tiene posibilidad de analizar su situación por lo que se siente culpable de no poder contar con el mínimo necesario, está aislado dentro de un sistema que no contempla la solidaridad colectiva. Para Marilda Iamamoto (2001), es urgente “construir una cultura pública democrática en donde la sociedad tenga un papel cuestionador, propositivo, por medio del cual se pueda compartir el poder y dividir responsabilidades” (p. 78). Y para esta empresa, que describe como rumbo ético-político, es preciso contar con profesionales “informados, cultos, críticos y competentes” (p. 79). Redunda en esta idea Edgar Marthinsen (2011), al decir que el trabajo social tiene que ser muy crítico con el poder que se ejerce para no convertirse en una fuerza autoritaria que culpabiliza al ciudadano (p. 9).

Entonces, la pregunta para el trabajo social es: ¿no es una gran paradoja que estemos tratando de desarrollar la autonomía de los individuos y su independencia? ¿Cómo trabajar con los problemas comunes que tienen los ciudadanos de hoy? ¿No deberíamos trabajar para resolver problemas colectivos de manera colectiva? El ejemplo en el ámbito de la pedagogía como otra disciplina de la intervención social puede servir de modelo. Las respuestas a estas preguntas exceden los límites de esta tesis, pero con Robert Castel (2005) veremos estas mismas cuestiones. Para el estudioso de la “cuestión social”, el gran problema para los trabajadores sociales es que las personas no tienen tanto un déficit personal como la imposibilidad de ocupar un lugar estable en la sociedad en razón de la coyuntura social y económica (p. 27). Asimismo, sostiene que existen correspondencias muy estrechas entre el

desarrollo del Estado Providencia (Estado de Bienestar español) y el trabajo social. Son relaciones que no suponen un determinismo mecánico pero sí una participación en una dinámica común. Por lo tanto, al proceso de desarrollo del Estado social correspondería un desarrollo del trabajo social, pero en la medida en que el Estado social ha manifestado sus defectos, el trabajo social se encuentra de súbito que todo se ha modificado a su alrededor (p. 28). Se plantea, pues, si los desafíos que afectan al interior de la profesión cuestionan el tipo de profesionalidad que ha de desarrollar y el tipo de objetivos que ha de perseguir.

Desde nuestro punto de vista no podemos menos que responder afirmativamente a estas cuestiones. Sería la investigación-acción en la intervención comunitaria lo que nos abriría el camino de nuevos estilos de vinculación entre los individuos que pudieran, respetando la individualidad y las diferencias, luchar por intereses comunes. Dicho esto, la comunidad que deberíamos construir junto con los ciudadanos, es aquella que se asienta en una filosofía que ayude a los más débiles a “practicar la individualidad de facto”, en palabras de Bauman, para contrarrestar los efectos no deseados de las comunidades tradicionales que se fundamentan en la homogeneidad y la falta de diferencia de sus habitantes, en la falta de respeto a la individualidad de las personas. Se trata de defender, además, a aquellos que cita Bauman “cuyo destino se ha convertido en la condena a una miseria sin perspectivas debido a una ideología meritocrática.” Para Bauman, a quien estamos siguiendo, la ideología de la meritocracia lleva “al desmantelamiento de las garantías del Estado del Bienestar, de las garantías comunitarias frente a las desgracias individuales, o a la reconversión de tales garantías –que en tiempos se consideraron como una obligación fraternal sin discriminaciones, y por tanto un derecho universal- en una limosna que destinan a quienes las necesitan aquellos a los que le da la gana hacerlo” (2008, p. 54).

El desmantelamiento del Estado de Bienestar nos ha cogido sin recursos de conocimiento con los que pudiéramos hacer frente para crear unas prácticas de intervención innovadoras. Por ello, nos preguntamos con Robert Castel (2005) si el trabajo social contemporáneo será capaz de plantar cara a los nuevos desafíos (p. 30).

Y para terminar no podemos menos que citar las sugerentes reflexiones de los Beck que parten del siguiente cuestionamiento: “¿cómo pueden integrarse unas sociedades altamente individualizadas?” ¿Cómo hacer frente a las consecuencias de una individualización que se caracteriza por la conquista de la libertad en estados permanentes de precariedad? Para hacer frente a estas preguntas, hay quienes vuelven la vista atrás y se agarran a las antiguas certidumbres, todas ellas convertidas por la posmodernidad en algo frágil; otros prefieren apelar a lo que los Beck llaman “consenso trascendental”, esto es, integrar a los individuos en la sociedad a través de los valores; hay quienes en cambio, consideran imposible un acuerdo en los valores a seguir y proponen la integración social a partir la decisión conjunta de una serie de intereses materiales; y, por último, están los que optan por la vía de la conciencia e identidad nacional.

Ninguna de estas alternativas así planteadas convencen a los Beck. Su propuesta sobre la integración social, que someten a debate, y la planteamos de la misma manera en esta investigación, pasa, en primer lugar, por tomar conciencia de la situación que se vive, hacerse cargo de estar formando parte de una sociedad altamente individualizada, y en segundo lugar, una vez percibido, conseguir que las personas se enfrenten a “desafíos vitales de primera importancia (desempleo, destrucción de la naturaleza, etc.)”. Es una propuesta de reinención, de respeto y de apertura a nuevos modos de establecer vínculos. Es una llamada a conocer, imaginar, inventar nuevas formas de política, esto es, de organización de la sociedad (2003, pp. 61-64). Porque hemos de reconocer que el individualismo ha venido para quedarse y

tiene sus fortalezas y debilidades que hemos de afrontar para ganar en lo que merece la pena conservar y luchar contra lo que nos aísla.

# **SEGUNDA PARTE**

## **EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN**





## Capítulo 4

### El método

*La presentación de una investigación es desde todo punto de vista exactamente lo opuesto de una exhibición, de un show donde el objetivo sea mostrarse e impresionar a otros. Es un discurso donde se exponen a sí mismos, asumen riesgos. Cuanto más se expongan a sí mismos, mayores oportunidades tendrán de beneficiarse de la discusión y más constructivas y bienintencionadas, estoy seguro, serán las críticas y el consejo que reciban (BOURDIEU, 2005, p. 306).*

#### 4. 1 Introducción: elección y posición epistemológica

Todo proceso de investigación en el terreno de la ciencia (la *episteme*) parte de una elección y un posicionamiento teórico respecto al objeto que va a ser estudiado. La explicitación de dicha teoría del conocimiento es el marco necesario en el que se inserta el método y a partir del cual se deduce. Es por esto que el primer epígrafe del capítulo del método se destine a una argumentación intencionada y minuciosa de nuestra posición epistemológica. Recordemos que para Xavier Zubiri, hablar de conocimiento científico es referirse a la cuestión del objeto, al modo de acercarse a ese objeto de conocimiento para poder así conocer las propiedades que hacen del objeto lo que es y no otra cosa diferente que pudiera ser (lo que el autor llama saber apodíctico o definitivo). De la misma manera, es importante en esta tesis

doctoral dejar clara nuestra perspectiva epistemológica y, por ende, nuestro modo de acercarnos al objeto de conocimiento a través de las distintas técnicas investigativas. Si bien las conclusiones de la investigación no pueden derivar en saber apodíctico y definitivo, en tanto que nuestro objeto de estudio, la identidad profesional, es algo que está en continuo proceso de construcción y reconstrucción, sí deseáramos, al menos, que guarde la coherencia y rigurosidad que una investigación científica ha de respetar.

Según Corbetta (2003), toda investigación social ha de responder a tres cuestiones fundamentales: la ontológica, la epistemológica y la metodológica. La primera, la *ontológica*, alude a una reflexión sobre el ser, esto es, la esencia y la naturaleza de la realidad social que va a ser estudiada; según esto dice el sociólogo: “se nos interroga sobre si los fenómenos sociales son cosas en sí mismas o representaciones de cosas” (p. 8). La *epistemología* da un paso más y pone en relación el qué y el quién, le corresponden aquellas cuestiones referentes a la capacidad de conocer la realidad social, o dicho de otro modo, lo que acontece entre la persona investigadora y la realidad investigada. Y, por último, la cuestión *metodológica* hace referencia a “la instrumentación técnica del proceso cognoscitivo” (op. cit. p. 9), es decir, al cómo hacemos operativo el camino para acceder a ese conocimiento. En palabras del autor, toda investigación científica se estructura a partir de la respuesta a estas tres cuestiones principales, interrelacionadas e interdependientes: “esencia, conocimiento y método” (op. cit. p. 8). Aun pudiendo parecer exagerada la mirada retrospectiva, quisiéramos responder a las tres cuestiones anteriormente mencionadas con una argumentación que incorpore el origen, el ámbito y la discusión de las ciencias sociales. Es por esto que, apoyadas en las reflexiones de Miguel Beltrán (1979) y de Piergiorgio Corbetta (2003), comenzamos nuestra argumentación en los comienzos del siglo XIX.

Hasta este tiempo, las ciencias históricas y sociales habían estado subordinadas a la mirada metafísica. Por consiguiente, el camino hacia la

emancipación pudo llevarse a cabo en el espacio de la filosofía a través del pensamiento positivista del filósofo Auguste Comte, quien sostuvo que las ciencias de la sociedad no eran distintas a las de la naturaleza (Corbetta, 2003). Por ello, este filósofo es reconocido por muchos como el fundador de la sociología en tanto que reflexiona sobre la dimensión ontológica de las ciencias sociales. No obstante, Corbetta argumenta que fue Durkheim quien, con mayor respaldo, fue y es considerado “el primer científico social” y “el primer sociólogo positivista verdadero”, por ser el que recorrió el camino del concepto al hecho, el primero llevó a la *praxis* las ideas de la ciencia social (op. cit. 12).

Para Durkheim (2000), el hecho social es el objeto propio de la sociología. Se caracteriza por ser “una cosa” observable que se impone al individuo o a la sociedad y que no se ve modificada en la relación con éstos. Queremos así poner de manifiesto el carácter objetivo e independiente de la *cosa* (educación, moral, reglas jurídicas, creencias, etcétera). El autor considera que el hecho social tiene propiedad por sí mismo, que tiene una naturaleza que le hace ser lo que es y no otra cosa diferente (condición *sine qua non* para hablar de *episteme*), por tanto, el hecho (la cosa) puede aislarse del individuo o la sociedad para ser estudiado del mismo modo que ocurre en las ciencias de la naturaleza. El hecho social puede medirse. Se recoge en este enunciado esta cuestión: “En sociología como en biología es verdadera la proposición que enuncia que el órgano es independiente de la función, es decir, que sin dejar de ser él mismo puede servir a fines diferentes” (p. 151). Esta separación entre hecho e individuo responde fundamentalmente a la preocupación principal de Durkheim: el tema de la objetividad. Puesto que sólo a través de ella se puede entrar en el conocimiento (y estatus) científico.

Nos importa poner de relieve esta concepción del conocimiento, no solo para hacer un breve recorrido histórico de los fundamentos epistemológicos de las ciencias sociales en las que estamos insertos, sino para comprender por qué nos situamos en esta tesis doctoral en una concepción que, de alguna

manera, es una contestación a este modo epistemológico. Frente, al lado, o en contestación a la mirada empirista, también denominada corriente objetivista o positivista, aparece esa otra manera de conocer y acercarse a la realidad social, la llamada corriente subjetivista, humanista o interpretativa.

La primera (la mirada positivista) se propone explicar todo aquel mundo que rodea al ser humano, donde está inserto, pero que le es ajeno y existe con independencia de los individuos. Sin embargo, la segunda, la mirada humanista, subjetivista o también denominada interpretativa<sup>28</sup>, que abordaremos a continuación, tiene como objeto comprender un mundo que está intrínsecamente relacionado con lo humano. La diferencia fundamental estriba en que el investigador es objeto y sujeto al mismo tiempo, lo cual “permite la comprensión desde dentro” (Beltrán, 1979, p. 30). Por lo que, si para las ciencias naturales, su categoría central es “la causa” y su formulación puede derivar en leyes generales, para las ciencias sociales lo central es “el significado”, “el fin”, “el valor”, tarea de comprensión que acomete gracias a su identidad como objeto-sujeto (op. cit. p. 31).

Esta segunda mirada surge por oposición al positivismo, mas cuando autores como Dilthey y Rickert se empeñan en fundamentar su epistemología buscando diferencias con el objeto de las ciencias de la naturaleza, hay otros autores, como el filósofo alemán Windelband que niegan que la diferencia entre ambas ciencias se asiente en el objeto de investigación sino, más bien, en el método utilizado y en su finalidad. Así, se pasaría a hablar de ciencias nomotéticas, aquellas destinadas a la formulación de leyes, y las ciencias idiográficas, dirigidas a la comprensión de la individualidad. “Es decir, todo objeto puede ser (o convertirse en) objeto de las ciencias naturales o de la ciencia de la cultura, según la consideración generalizadora o particularizadora con que se le trate” (op. cit. pp. 32-33).

---

<sup>28</sup> Esta denominación apunta que para las ciencias sociales, a diferencia de las ciencias de la naturaleza, la realidad no sólo debe ser explicada sino interpretada.

Pero una evolución del pensamiento hace que todas estas discrepancias deriven en una nueva caracterización de las ciencias de la cultura. Esto es, “lo que caracteriza a tales ciencias es la presencia de una relación de valor que permite delimitar y seleccionar el objeto histórico al atribuirle un significado, una relevancia que de otra forma no tendría” (op. cit. p. 34). Una de las preocupaciones principales de Max Weber es no ceder al subjetivismo y al psicologismo. Inaugurado el paradigma interpretativo, Weber, al igual que Durkheim, busca la objetividad de la ciencia social y su máxima preocupación se sitúa en la importancia de liberar a las ciencias sociales de los juicios de valor. Más como dice Corbetta, esta preocupación ha servido esencialmente para tomar conciencia de los valores como elementos que participan activamente en el estudio de las ciencias sociales que como algo a lo que debemos renunciar (2003, p. 21).

Weber (2010) no suprime el interés del análisis y comprensión de los juicios de valor, pero esto no quiere decir que el trabajo empírico deba utilizarse o confundirse para la justificación de éstos o, tal vez, orientar las investigaciones para deducir o predecir modos de accionar valiosos. El autor deja bien clara la necesidad de separar “hechos puramente empíricos o deducibles lógicamente” y “los juicios de valor, morales o vinculados a una concepción del mundo” (p. 66). Pone como ejemplo la docencia universitaria, donde considera inaceptable no identificar y aclarar a los alumnos qué parte de su discurso son hechos deducibles lógicamente y cuales forman parte de la elección valorativa (p. 69). Por lo tanto, se trata de clarificar qué cuestiones son susceptibles de la ciencia social, hasta dónde sus competencias y cuáles pertenecen a ese otro espacio: el de las creencias, ideales y valores. Así, Weber explicaba los límites: “una ciencia empírica no puede enseñar a nadie qué ‘debe’ hacer, sino sólo qué ‘puede’ hacer y, en algunos casos, qué es lo que realmente ‘quiere’ hacer (2009, p. 75). El autor hace constante hincapié en la idea de la capacidad de “distinguir entre conocer y hacer una valoración” (p. 81).

La importancia de resaltar la aportación de Max Weber como marco epistemológico en el que se circunscribe esta tesis doctoral, tiene que ver con una ciencia social cuyo objetivo es el de la interpretación. En palabras de Corbetta, se trata de: “entender el objetivo de la acción, captar las dimensiones del propósito y la intención de la acción humana (...) comprender las motivaciones de sus acciones, el significado atribuido por el individuo a su comportamiento...” (2003, p. 22).

No obstante, nos apunta el autor, Weber se movió sobre todo en planos macro-sociológicos y le caracterizó una constante preocupación y vigilancia para no caer en el subjetivismo. No es hasta los años sesenta que se empieza a desarrollar en los Estados Unidos “una perspectiva micro” y posicionada sin complejos en la subjetividad a través de la sociología fenomenológica, el interaccionismo simbólico y la etnometodología (op. cit. 23-24).

Y recuperando las tres cuestiones fundamentales a las que tiene que responder toda investigación social (el *ontos*, la *episteme* y el método), diremos, apoyándonos en las reflexiones de Corbetta, que la mirada interpretativa define el *qué* de la realidad estudiada en base al constructivismo y al relativismo. En las versiones más generales, tanto del constructivismo como del relativismo, el *qué*, el *ontos*, el ser, “el mundo cognoscible es el del significado atribuido por los individuos”, así mismo “estos significados, estas construcciones mentales, varían entre los individuos” (op. cit. 26). En lo referido a la *episteme* (la relación entre el investigador y el objeto estudiado) los límites se diluyen, sujeto-objeto, ya lo hemos dicho con Miguel Beltrán (1979), y las categorías centrales son las de “valor, significado, finalidad”. En esta relación entre investigador y objeto estudiado cabe traer las palabras de Jesús Ibáñez: “El universo es como es porque yo estoy ahí para observarlo. Sólo puede existir un universo que sea capaz de producir observadores” (1994, p. 12). Y, por último, en el método llevado a cabo para el estudio se contempla “la interacción entre el estudioso y lo estudiado” como algo positivo y necesario.

Dice Corbetta que “si el objetivo es llegar a la comprensión de significado atribuido por el sujeto a la propia acción, las técnicas de investigación no pueden ser sino cualitativas y subjetivas” (Corbetta, 2003, p. 26).

Una vez dibujados los dos grandes paradigmas de la ciencia social, hacemos un pequeño inciso para pensar, junto a Norbert Elias, cómo a veces la elección de unos modelos u otros se escogen con demasiada ligereza y se sostienen no tanto en la adecuación con el objeto de estudio sino en el aval y legitimación de una mirada científica. Situarse en un paradigma u otro por razones desvinculadas del objeto de conocimiento pone en cuestión todo el entramado investigador que se vaya a desarrollar.

“Presionados por incertidumbres, no del todo ajenas a la intensidad de su compromiso emocional, asumen con demasiada ligereza estos modelos, adoptándolos como medios terminados y autorizados de adquirir certeza; y con bastante frecuencia lo hacen sin poder distinguir claramente si la certeza que así adquieren remite a un contexto importante o a uno intrascendente. Como se ha visto, este trasvase de modelos de un campo de la ciencia a otro conduce muchas veces a una especie de pseudodistanciamiento, al planteamiento erróneo de problemas y a grandes delimitaciones del área de estudio” (2002, p. 78)

Asimismo Bourdieu (2005) piensa que muchas veces aceptamos la validez del “dato” y su modo de obtenerlo si éste responde a una rutina cultural científica ya aceptada, a la tradición pedagógica de la que el investigador bebe. Es decir, se prioriza el método y las características del dato obtenido en lugar de relacionar dato, método y problemática que se quiere estudiar. Embutimos a la fuerza la problemática para que calce con el método que queremos (p. 314). En este mismo sentido Miguel Beltrán advierte que:

“El investigador convenientemente entrenado ha de considerar cuidadosamente aquello que pretende tomar como objeto, de tal modo que pueda optar por el método adecuado para el caso, ya que no todos sirven para todo: un método erróneamente escogido puede crear de manera no prevista una respuesta propia, silenciando o deformando la de la realidad social, que es la que busca el investigador” (2003, p. 51).

No nos cansamos de insistir en la importancia de integrar *episteme* y método, en la necesidad de interrogar al objeto de estudio y silenciar esos otros



intereses ajenos que en ocasiones no hacen más que constreñir o pervertir la propia investigación. De alguna manera, esta idea de no embutir el problema objeto de estudio a un método y técnica preferentes, nos ha ido acompañando a lo largo de todo el proceso de la investigación. Aunque bien es cierto que muchas veces las técnicas siempre responden a una mirada ya adoptada e integrada por los investigadores. El interés por unos problemas de estudio, y no otros, hace que se elijan unos caminos, y no otros. No obstante, el *cómo* estudiarlo ha estado siempre subordinado al *qué* queremos estudiar. Así, si nuestro objeto de estudio es la identidad del trabajo social y la identidad siempre hace referencia a procesos subjetivos (de sujetos), el marco epistemológico en el que hemos de movernos va a ser, ineludiblemente, el interpretativo, el de la subjetividad, con un método esencialmente comprensivo.

Nos situamos, pues, en ese marco subjetivo<sup>29</sup> donde conviven la teoría de la ideología, de la significación y de la interpretación, con su correspondiente método comprensivo y su inclinación por las técnicas cualitativas, puesto que el interés de la investigación se enmarca en el estudio de procesos sociales y no en la búsqueda de hechos sociales. Dichos procesos demandan formas de comprensión, y esta intención comprensiva requiere a su vez de “sujetos sujetos”<sup>30</sup> a la realidad social en la que existen. Es por esto que estas teorías persiguen fundamentalmente generar procesos de comprensión (Santamarina, 2010).

Podríamos utilizar distintos autores, clasificaciones y nomenclaturas para abordar los modelos que se desprenden de esta mirada comprensiva. Más en estos momentos nos ocupa sobretodo enumerar algunas características

---

<sup>29</sup> Apuntes de la profesora Cristina Santamarina del curso de metodología cualitativa impartido los días 19, 20 y 21 de octubre de 2010 en el marco de la formación para doctorandos del Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid.

<sup>30</sup> Noción lacaniana que supone un cambio de perspectiva. Ya no se trata de individuos indivisos sino de sujetos sujetos a estructuras que lo pre-existen. Esto hace que la autonomía y la capacidad de acción que presentan dichos sujetos quede puesta, al menos, en interrogante.

principales que dibujan el escenario de nuestro objeto de estudio. Según Tójar Hurtado (2006), fijándose en la clasificación que ofrece Lather, de la epistemología interpretativa se desprenden tres corrientes: la de la comprensión, la de la emancipación y la de la deconstrucción. Ya hemos dicho que nos situamos en el de la comprensión, por tanto, dentro de este se encuentran los siguientes modelos: el interpretativo, el naturalista, el constructivista, el fenomenológico, el hermenéutico, el del interaccionismo simbólico y el microetnográfico. Aunque todos estos modelos parten de un mismo sustento, el de la comprensión, pensamos que aquellos que mejor representan los aspectos que han orientado esta tesis doctoral son: 1. El interpretativo, que pone en valor la visión de los sujetos estudiados. 2. El constructivista, que propone la realidad no como algo objetivo sino como algo que se construye y re-construye. 3. El interaccionismo simbólico, que atiende el carácter simbólico de la acción social y el medio de comunicación (el lenguaje) a través del cual percibimos, sentimos, significamos las acciones (p. 62).

De estos tres modelos destacados, hay uno que sobresale en nuestro estudio, el de la indagación constructivista. Como explica Miguel Valles (2003) al hablar de este modelo:

“Respaldado por la metodología cualitativa, cuya lógica sigue un proceso circular que parte de una experiencia (o anomalía) que se trata de interpretar en su contexto y bajo los diversos puntos de vista de los implicados. No se buscan verdades absolutas, sino relatos. El diseño está abierto a la invención; la obtención de datos al descubrimiento; y el análisis a la interpretación” (p. 56)

Repetimos con él, no buscamos “verdades absolutas sino relatos”. Buscamos relatos que nos permitan comprender cómo construyen y significan los sujetos estudiados su propia identidad profesional. Puesto que como apunta Giddens “la comprensión se consigue a través del discurso” (2001, p. 77). Sabemos desde el inicio de la tesis doctoral, que la aportación de la misma no tiene más afán que el de comprender cómo son los trabajadores sociales en la actualidad, qué hacen, qué les distingue y qué les iguala con otros

profesionales, cuáles son los modos por los que se conducen, qué les preocupa, en definitiva, cuáles son esos significados atribuidos e incorporados que nos pueden facilitar la comprensión de la identidad actual de estos personajes. En todo este ejercicio de comprensión hay que estar vigilante y contemplar la posibilidad de que, a veces, el sujeto comprendido se narra a sí mismo no desde lo que es sino desde lo que desearía ser.

Pero esta tesis doctoral no cae en la versión del subjetivismo extremo, es decir, que la construcción del objeto de conocimiento no depende exclusivamente del sujeto estudiado. No es el sujeto quien crea por sí solo el objeto de conocimiento científico<sup>31</sup>. Se trata de un proceso construido entre investigador/sujeto y objeto/sujeto estudiado, es un producto compartido. Dicha tarea de construcción supone un proceso relacional no exento de obstáculos, en tanto que la persona que investiga es sujeto al mismo tiempo y, por lo tanto, cuenta con todo un bagaje de experiencias e ideas preconstruidas. En este sentido dice Bourdieu (2005) “lo preconstruido está en todas partes” (p. 327). Y, por tanto, la reflexividad y la vigilancia epistemológica que aconseja Bourdieu ha de formar parte de una disposición, de un *habitus científico* en toda investigación social (Fernández, 2004).

Por ello, es importante traer aquí la noción de “obstáculo epistemológico” de Gaston Bachelard (1982) para poder considerar que “es en el acto mismo de conocer, íntimamente, donde aparecen, por una especie de necesidad funcional, los entorpecimientos y las confusiones” (p. 15). Entre las distintas dificultades que expone Bachelard en la tarea científica, la principal y de la cual

---

<sup>31</sup> Según Tójar Hurtado, “El subjetivismo da prioridad a la perspectiva del sujeto, de la persona, en la interpretación de la realidad. Para el subjetivismo el conocimiento no se produce a partir del objeto, de lo externo. El conocimiento se hace dependiente de la persona que conoce, de tal forma que lo que es conocimiento para una persona puede no serlo para otra. No sólo no es importante la objetividad sino que ni siquiera se admite que el conocimiento se produzca por interacción entre el sujeto y el objeto: la interpretación la impone el sujeto al objeto” (2006, p. 66).

se deducen las siguientes, hace referencia a todos los prejuicios que acompañan al investigador en el proceso de conocimiento de lo real.

“Frente a lo real, lo que cree saberse claramente ofusca lo que debiera saberse. Cuando se presenta ante la cultura científica, el espíritu jamás es joven. Hasta es muy viejo, pues tiene la edad de sus prejuicios. Tener acceso a la ciencia es rejuvenecer espiritualmente, es aceptar una mutación brusca que ha de contradecir a un pasado” (p.16).

Tomar conciencia del bagaje que acompañaba a la doctoranda y pudiera entorpecer u ofuscar este proceso de investigación fue uno de los primeros ejercicios demandados por la directora de la tesis doctoral. Se pidió que relatara por escrito su propio proceso identitario en trabajo social. Las más de las veces, y así lo hemos expuesto en la introducción, los objetos de estudio responden a intereses o cuestionamientos personales y, más aún, si no es un encargo externo sino que se trata de una tesis doctoral. Se juegan al mismo tiempo interrogantes cognoscitivos y afectos. Es por lo que, la conversación continuada entre directora y doctoranda a lo largo de todo el proceso de investigación ha permitido supervisar, contrastar, encontrar y retirar los obstáculos preconstruidos que pudieran detener la configuración de nuevas preguntas y evitar así uno de los peligros que plantea este filósofo francés: “llega un momento en el que el espíritu prefiere lo que confirma su saber a lo que lo contradice, en el que prefiere las respuestas a las preguntas. Entonces el espíritu conservativo domina, y el crecimiento espiritual se detiene” (Bachelard, 1982, p. 17).

Sobre estas cuestiones reflexiona Bourdieu (1999; 2005) en sus distintas obras y, basándose en Bachelard, hace alusión a esta necesaria “ruptura epistemológica”. Para Bourdieu existe un horizonte fundamental en el ejercicio científico: “la conversión del pensamiento” (2005, p. 348). Y explica así esta ruptura:

“La ruptura requiere de una conversión de la mirada de uno y es posible decir acerca de la enseñanza de la sociología que primero debiera ‘dar ojos nuevos’, como han dicho a veces los filósofos iniciáticos. La tarea

es producir, si no una 'nueva persona', al menos una 'nueva mirada', un ojo sociológico" (Bourdieu, 2005, p. 347)

Bourdieu (1999) insiste en la necesidad de que el investigador se objetive a sí mismo para poder acercarse y conocer la realidad social. Y así insta a los investigadores a no olvidar que "lo propio de su punto de vista es ser un punto de vista sobre un punto de vista" (p. 543). ¿Por qué nos propone estas dos cosas? Porque sólo así, silenciando los obstáculos que trae el investigador en tanto que sujeto, puede "trasladarse con el pensamiento al lugar donde está colocado su objeto (que también es, al menos hasta cierto punto, un alter ego) y captar así su punto de vista, es decir, comprender que si estuviera en su lugar, como suele decirse, indudablemente sería y pensaría como él" (op. cit.). Esto quiere decir, que en distintos momentos la persona investigadora ha necesitado ponerse como objeto de estudio para retirar los obstáculos que le impidan ver el objeto (sujeto) real de la investigación.

Puede resultar interesante exponer (y exponerse), como ejemplo de lo que estamos contando, las mutaciones que ha sufrido el título de esta obra. En 2008, momento incipiente de este trabajo, se redacta el proyecto de tesis bajo el título de: *La frágil identidad en los profesionales del Trabajo Social. El caso de Madrid*. Es evidente la carga valorativa que se cuela en los inicios, el juicio previo que se proyecta hacia los profesionales: su identidad es valorada como frágil, débil, inconsistente. En 2010, habiendo caído en la cuenta del juicio y con un trabajo teórico bastante avanzado, se baraja la posibilidad de una modificación del título basada en la propuesta del sociólogo Manuel Castells (2003) que plantea la identidad como proyecto. Por tanto, parafraseando su obra, se piensa en titular la tesis doctoral del siguiente modo: *El poder de la identidad en trabajo social*. Quizás fuera éste un modo de remediar el título inicial y recorrer el camino de la carencia a la posibilidad. No obstante, la palabra poder también remite a una carga valorativa en tanto que se ha pervertido su significado original y puede resultar confuso. Y finalmente, en 2012, en la fase final de redacción de la tesis, es decir, con el trabajo teórico y

el trabajo de campo realizado, se puede reflexionar sobre el proceso y nombrarlo con cierta objetividad (el de la investigadora) y subjetividad (la del sujeto investigado). Así sale a la luz el trabajo con el nombre de: *La construcción de la identidad en Trabajo Social: análisis de una trama hilvanada por sus personajes*. Estos cambios dan cuenta significativa del recorrido que se ha ido haciendo.

En definitiva, se trata de un trabajo de investigación que se inserta en el paradigma de la subjetividad y se cobija bajo las propuestas de modelos como el interpretativo, el interaccionismo simbólico y el construtivista. El horizonte que ilumina y justifica cada paso del proceso no es otro que el de la comprensión de aquellos significados ofrecidos por los sujetos protagonistas del objeto de estudio para hablar sobre su identidad profesional. Es un estudio, en consecuencia, que no busca resultados y conclusiones representativas sino significativas. Y esa significatividad, ese objeto científico significativo, se construye en la relación investigador/investigado por medio de un constante ejercicio reflexivo. De lo que aquí se derive, si bien no tenga el efecto de “predicción y transparencia total” al modo de las ciencias naturales, como apunta el profesor Lamo Espinosa (2001), sí nos permita ofrecer un relato de comprensión que posibilite, quizás, hilvanar caminos de emancipación para el profesional de trabajo social. La comprensión, muchas veces, es el trampolín necesario para iniciar o avanzar en los caminos de la emancipación. Más lo que sí sabemos, es que la comprensión tiene ya, por sí sola, una intención transformadora, en tanto que destruye el objeto para poder hablar de él y lo vuelve a reconstruir a partir de marcos de significado. Así lo afirma este mismo sociólogo:

“En el acto de describir el objeto comenzamos a destruirlo. Pero, al tiempo, esa descripción no es neutra; el análisis enfatiza u olvida características, distribuye tareas y responsabilidades y cambia la imagen del mundo. Y así, esa actividad destructora del mundo es también una actividad creadora del mismo” (Lamo de Espinosa, 2001, p.178).

Una vez situados epistemológicamente y con la intención de seguir exponiendo cómo se ha sucedido el proceso investigador, vamos a continuación a presentar los supuestos y los objetivos de la investigación que, al igual que el título del trabajo, han ido sufriendo un cambio, una ruptura, una evolución, o en palabras ya traídas de Bourdieu (2005) han supuesto “la conversión del pensamiento”.

#### **4.2 Evolución de las premisas, supuestos y objetivos de la investigación**

Hablar de supuestos, y no de hipótesis, responde a la epistemología desde la cual nos hemos presentado. Si estamos en el marco de la interpretación y la subjetividad, con la clara intención de alcanzar con nuestro estudio metas significativas (y no representativas), el punto de partida siempre será el del supuesto, un supuesto que puede y debe ir cambiando a medida que avanza la investigación. Por lo tanto, desde nuestra mirada nos acercamos al objeto de estudio a partir de un supuesto que, más que perseguir una búsqueda de confirmación acarrea una serie de preguntas aparentemente interminables. Decía Bachelard que “para un espíritu científico todo conocimiento es una respuesta a una pregunta. Si no hubo pregunta, no puede haber conocimiento científico. Nada es espontáneo. Nada está dado. Todo se construye” (1982, p. 16).

Pues bien, este camino inició su construcción en 2008 con muchas y variadas preguntas que, a modo de primer esbozo, suscitaron la inquietud suficiente para plantear una tesis de este calado y con estas características. Esta inquietud se generó en el marco del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, a partir del estudio acerca de la escisión entre la teoría (lo académico) y la práctica (lo profesional)

en la disciplina del Trabajo Social<sup>32</sup>. Los discursos que surgieron de este trabajo nos condujeron hacia cuestiones relacionadas con la propia definición y la delimitación de la identidad de estos profesionales.

Las primeras preguntas que, como dice Bachelard, posibilitaron este recorrido hacia el conocimiento científico surgieron en el extrañamiento provocado durante el desarrollo de estas primeras entrevistas del Máster. Es por esto que se han incorporado, bajo la denominación de entrevistas iniciales, algunos de sus discursos. Y bien, ¿cuáles fueron esas primeras preguntas?

- ¿Existe un problema de identidad en trabajo social? Si existe, ¿en qué se manifiesta? Es decir, ¿qué características se pueden apreciar? ¿En qué ámbitos? (aquí se trata de saber si conocen campos en los que los profesionales se sienten bien y no viven su profesión como un problema de lucha por su identidad, o tienen un complejo por falta de reconocimiento).
- ¿Qué es lo original, lo auténtico, del trabajo social? esto es: ¿cómo nace, qué incluye y qué excluye, a qué responde, el ser y el estar, lo propio elegido, lo común? En definitiva ¿qué es lo que proporciona identidad al trabajo social?
- Como trabajadores sociales ¿cuáles son las etiquetas que han asumido, y se sigue haciendo, y los demás nos obligan a asumir?
- ¿Cuáles crees que son los elementos que definen al trabajo social? ¿Cuáles de esos elementos son únicos del trabajo social y cuáles tienen en común con otras disciplinas?
- ¿Los profesionales se identifican con las funciones que ejercen en sus lugares de trabajo? ¿En qué ámbitos el profesional de trabajo social

---

<sup>32</sup> Memoria final de Master: “El lujo de pensar: La necesidad de la teoría y reflexión para la práctica en Trabajo Social.



tiene mayor identidad? ¿Serían los servicios sociales un ámbito privilegiado?

- ¿Cómo miran los profesionales la realidad social? ¿qué mirada ponen en la intervención?

Y es que, las primeras respuestas que se recogieron en las entrevistas iniciales, a su vez, ayudaron a formular nuevas preguntas. Vamos a presentar a modo de ejemplo cómo se tejía este proceso, esta alternancia pregunta-respuesta-pregunta. Cuando de manera accesoria al tema de la relación teoría y práctica preguntábamos a los sujetos acerca de su auto-concepto o autoimagen, hablaban de sí mismos como “interventores directos”, “ayudadores”, “acompañantes”, “dadores de recursos”, “gestores”, nomenclaturas que subrayan el carácter exclusivamente práctico del Trabajo Social y también dicotómico. Los trabajadores sociales manifestaban la existencia de dos formas distintas de ejercer la profesión y éstas excluyentes entre sí: 1. La intervención social que implica apoyo, orientación, acompañamiento social, etc. y 2. El control y la gestión. Es por lo que estas respuestas nos planteaban las siguientes preguntas ¿Son realmente excluyentes estos modos de intervención? ¿No serán preconcepciones rígidamente asentadas que han sido tratadas históricamente de forma maniquea? ¿No nos encontramos entre dos modos de ejercer la profesión valorados como bueno y malo? ¿Son actuaciones contradictorias la prestación de servicios, la asistencia, el control y la intervención, el seguimiento y el acompañamiento social?

Todas estas definiciones indican una preocupante debilidad epistemológica y nos invitan a reflexionar sobre la visión actual del Trabajo Social: ¿por qué difieren tanto una de otras? ¿Por qué existen distancias ilimitadas entre los orígenes, la esencia de la disciplina y las representaciones sociales recogidas? ¿El vigente sistema de bienestar y servicios sociales donde los trabajadores sociales han encontrado reconocimiento, poder y

determinadas formas de intervenir estará afectando a su identidad? ¿Por qué las respuestas encontradas denotan insatisfacción en el hacer actual?

Así, todas estas preguntas-respuestas-preguntas sirvieron para confeccionar los primeros objetivos de inicio del proyecto de investigación en 2008, que fueron los siguientes:

- Analizar el problema de la identidad del Trabajo Social a lo largo del recorrido histórico de la profesión y disciplina en España.
- Conocer y analizar la combinación de factores institucionales, profesionales y de la población que afectan a la representación social de los trabajadores sociales.
- Estudiar aquellas prenociones que suponen dificultades en la intervención profesional y dilemas en el acometimiento de sus funciones.
- Contribuir a consolidar una autoimagen de la profesión más satisfactoria y acorde con el contexto actual en España.

Todos estos objetivos en 2008 confluían en un mismo supuesto: la existencia de un problema persistente en la historia española en cuanto a la definición de la identidad de los trabajadores sociales. Esto hace que tanto la autoimagen como las representaciones sociales que se tienen de la disciplina y la profesión del Trabajo Social sean débiles y difusas y, a su vez, el conocimiento disciplinar y la práctica profesional no se vean consolidadas y mejoradas.

De alguna manera, la mutación que hemos expuesto en el epígrafe anterior sobre el título de la tesis doctoral responde no sólo a la exigencia de objetivarse a sí mismo que se le demanda al investigador durante el proceso sino a evitar caer en el subjetivismo, esto es, que sean los sujetos estudiados los constructores exclusivos del objeto de conocimiento. Puesto que si los sujetos se muestran débiles a la hora de relatar su propia identidad profesional,

un primer impulso en el proceso investigador sería el de trasladar, sin reflexión alguna, esta primera observación o explicación. Si el impulso no se pule, se hubiera mantenido en el tiempo y toda la investigación se hubiera conducido bajo la premisa recogida en el título: *La frágil identidad en los profesionales del Trabajo Social. El caso de Madrid*.

Por lo tanto, diremos que, a lo largo del proceso, incorporando poco a poco nuevos saberes, las preguntas se han ido filtrando, limando, reconduciendo, haciéndose más accesibles, descubriendo y eliminando las preconociones, de modo que, como ocurrió con el título, los objetivos y los supuestos han ido modificándose. De alguna manera esto tiene que ver con la afirmación que hemos traído de Jesús Ibáñez: “el universo es como es porque yo estoy ahí para observarlo” (1994, p. 12). Por lo tanto, no es que cambie el problema o el objeto de conocimiento, sino que va evolucionando la mirada investigadora al observarlo una y otra vez, desde distintas perspectivas, con nuevas preguntas.

Así, finalmente, los objetivos generales y específicos que han definido la investigación y han orientado, con especial relevancia, el diseño del trabajo de campo y el posterior análisis de los discursos, han sido los siguientes:

1. Objetivos generales:

- Conocer si existe y se experimenta un problema de identidad profesional.
- Estudiar la representación mental que tienen los y las trabajadoras sociales acerca de su identidad profesional.

2. Objetivos específicos:

- Identificar los términos con los que los profesionales construyen el discurso sobre la identidad profesional.

- Destacar aquellos elementos que se valoran fundamentales para una identidad profesional que esté en consonancia con la percepción que los otros (profesionales, usuarios, instituciones, etc.) tienen de la profesión.
- Estudiar si aparecen diferencias en el discurso sobre la identidad en relación a los diferentes ámbitos de intervención: servicios públicos o privados y servicios sociales generales o específicos.

Todos estos objetivos se agrupan bajo los supuestos que siguen a continuación. Es de advertir que el primer supuesto ha sido formulado aproximadamente como se hizo al inicio de la investigación por haber sido el *leit motiv* del curso de este trabajo:

- La persistencia de un problema en la historia española en cuanto a la definición de la identidad de los trabajadores sociales hace que tanto las imágenes que tienen de sí mismos y de la profesión del Trabajo Social sean débiles y difusas.
- Por otro lado, la falta del conocimiento teórico, y su rechazo al mismo, no permite que los profesionales vean consolidada su imagen en relación a aquellos otros con los que han de compartir el campo de la intervención social a partir de la creación de los servicios sociales. En esa relación los profesionales del trabajo social no se sienten reconocidos

### **4.3 Las técnicas de investigación utilizadas**

¿Cómo acercarse al objeto de conocimiento? Las técnicas son la manera de acercarse, de “tocar”, de re-crear y de-construir, de aprehender la realidad del objeto estudiado. Las técnicas sólo adquieren un significado valioso y coherente para la investigación en su articulación con la mirada

epistemológica elegida y el método con la finalidad pre-determinada. En nuestro caso, ya lo hemos dicho repetidas veces, nos encontramos en la mirada subjetiva/interpretativa puesto que nuestro objetivo es el de la comprensión. El objeto (la identidad) sólo puede comprenderse desde la experiencia subjetiva de los propios sujetos. Es por esto que las técnicas más adecuadas para este fin, son aquellas que nos permiten establecer una comunicación con dichos sujetos para poder así acceder a esos discursos que relatan la propia experiencia. Nos resulta interesante y adecuado recoger este tipo de técnicas bajo la denominación de “técnicas de conversación” (2003, p. 177) utilizada por Miguel Valles para referirse a la entrevista, a los grupos de discusión, los métodos biográficos, etcétera. A través de la conversación, investigadora-objeto/sujeto (entrevista) o entre los propios sujetos (grupo de discusión), se ha ido hilvanando la trama discursiva respecto a la identidad del trabajo social que más tarde podremos ver en el análisis.

Antes de pasar a la descripción concreta de cada una de las técnicas utilizadas en la investigación, vamos a presentar los tiempos exactos en los que se llevaron a cabo:

- Entrevistas iniciales<sup>33</sup>: febrero, marzo, abril y mayo 2008
- Grupos de discusión: entre noviembre 2011 y febrero 2012.
- Entrevistas en profundidad: enero, febrero, marzo y abril 2012.

#### *4.3.1 La entrevista en profundidad*

Con esta técnica hemos buscado fundamentalmente el punto de vista y la experiencia de las personas. No perseguíamos el consenso, sino el discurso

---

<sup>33</sup> Como hemos explicado, las primeras inquietudes y preguntas surgen durante las entrevistas realizadas el marco del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales de la Universidad Complutense de Madrid.

significativo. Así, el cuánto, es decir, cuántas entrevistas hubiera que realizar, venía determinado por la cantidad o la dispersión de los puntos de vista elegidos. La muestra era, por tanto, intencional. ¿Qué intención? La de maximizar las diferencias para que el discurso obtenido fuera lo más rico y diverso posible. En nuestro caso, los puntos de vista estaban determinados en gran medida por las variables de sexo, edad y ámbito de intervención. Asimismo, otro límite que legitimaba la cantidad de entrevistas que compusieron el trabajo de campo tuvo que ver con la repetición y la saturación del discurso. Es entonces cuando se sabe que no ha lugar para la realización de más entrevistas.

Algunas de las ventajas que se destacan de esta técnica conversacional es su “gran riqueza informativa” y, como dice Valles también, “proporciona al investigador la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas, en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo” (2003, p. 196). En este marco de interacción es el sujeto entrevistado el protagonista y la voz principal, esto hace que en el rol del entrevistador ha de predominar el ingenio de hacer hablar al otro, el esfuerzo por la escucha atenta, dejar que el otro le interpele. Así, como dice Ricardo San Martín Arce:

“Los hechos no hablan solos, hay que hacerlos hablar. Pero eso sólo lo lograremos formulándoles las preguntas adecuadas a ellos, y para poder hacerlo hemos de dejar primero que ellos nos interpelen a nosotros, que nos incomode la relativización de lo propio causada por la eficaz alteridad de lo ajeno, dejando que la especificidad de los logros culturales ajenos penetre en nuestro interior cuestionando nuestro mundo hasta lo más hondo. Se trata en última instancia, de darle a la verdad la oportunidad que se merece y que nos reclama; de dejarle que incida en nosotros y, por ese golpe imprevisto, muestre tanto su autonomía como la existencia en nosotros de unos presupuestos implícitos. Es así, por su alteridad, como empezamos a percibir la objetividad de la verdad” (2000, p. 109).

Es importante subrayar esta sugerencia de San Martín Arce, las preguntas adecuadas sólo pueden emerger si dejamos que los entrevistados

nos interpielen, nos incomoden, que se presenten con su verdad. En caso contrario, si forzáramos sus respuestas a nuestras preguntas no llegaríamos a comprender la subjetividad del otro sino a confirmar nuestros presupuestos también subjetivos. En esta misma línea dice Luis Enrique Alonso que en la entrevista abierta “los papeles tienden a estar más abiertos y la unidad mínima informativa no es simplemente ‘la respuesta’, sino la conversación en sí misma” (1994, p. 232).

En este sentido, existe una diferencia substancial entre las entrevistas iniciales semi-estructuradas y las entrevistas en profundidad. Las primeras se insertan en un marco fundamentalmente descriptivo y el tema de la identidad se trabaja como un elemento subordinado a la relación teoría y práctica en trabajo social. Es por esto que la estructura (véase *anexo I*) viene dada por la investigadora y aunque en las respuestas que se recogen el sujeto investigado puede sugerir nuevos caminos discursivos, existe uno central y predeterminado por la investigación al que hay que volver una y otra vez. En cambio, en la entrevista en profundidad existe un guión temático (véase *anexo III*) que sirve para orientar el encuentro conversacional. Mas es un guión que se adapta, se corrige y se ajusta continuamente en consonancia con el sujeto investigado y las nuevas preguntas descubiertas entre un sujeto y otro. No es una estructura prefijada, es el pre-texto para encontrarse y empezar a hilvanar un nuevo discurso, el cual se incorporará a la trama hilvanada por el total de los discursos recogidos por las distintas técnicas cualitativas. En definitiva, como apuntan Val y Gutiérrez Brito (2005) una de las ventajas de la entrevista en profundidad respecto a la entrevista estructurada es la de la flexibilidad para “añadir nuevos caminos y perspectivas de análisis en un diseño que está simplemente esbozado en el proyecto” (p. 76).

Es interesante destacar cómo a veces, durante el encuentro conversacional, se consigue un clima donde el investigado olvida el contexto de la investigación, se disipa el objetivo que subyace de contestar ‘bien’ y dar

mucha información y se sirve del espacio para reflexionar sobre sí mismo, para, como dice Bourdieu (1999) autoanalizarse. Son momentos extraordinarios de información extraordinaria.

“Es indudable que puede hablarse entonces de autoanálisis provocado y acompañado: en más de un caso, tuvimos la sensación de que la persona interrogada aprovechaba la oportunidad de interrogarse a sí misma que se le brindaba y la licitación o la solicitud que le aseguraban nuestras preguntas o nuestras sugerencias (siempre abiertas y múltiples, y con frecuencia reducidas a una espera silenciosa) para efectuar un trabajo de explicitación, gratificante y doloroso a la vez, y enunciar, a veces con una extraordinaria intensidad expresiva, experiencias y reflexiones reservadas o reprimidas durante largo tiempo” (p. 536).

A diferencia del interrogatorio, donde el entrevistador se sitúa en un lugar de autoridad, en la entrevista abierta se le invita al entrevistado, como dice Alonso (1998), a “la confidencia”. Se trata de posibilitar “un clima de naturalidad y neutralidad” para que broten las confesiones (p. 85). Con esta premisa presente, una de las cuestiones que se tuvieron en cuenta para la realización de las entrevistas y los grupos de discusión fue la elección del contexto. En los estudios antropológicos encontramos el elemento situacional como algo básico que condiciona la actividad comunicativa y, por tanto, no es algo que tengamos que pasar por alto a la hora de buscar la comprensión de los discursos (Calsamiglia y Tusón, 1999). Es por esto que en todo momento se dio prioridad en la elección del lugar de encuentro a la conveniencia o preferencia de los sujetos entrevistados. “El lugar y el momento que se elija para realizar la entrevista, así como el medio de registro, constituyen asimismo condiciones de producción que pueden afectar (positiva y negativamente) a la obtención de información (...) es recomendable atender las preferencias del entrevistado” (Valles, 2003, p. 217). En consecuencia, en la mayoría de los casos “el contexto de la situación” fue el lugar profesional: el despacho, una sala, un espacio, siempre dentro de su institución. Y asimismo, dos grupos de discusión se realizaron en el Colegio Oficial de trabajadores sociales de Madrid



y otro, siendo profesionales y alumnos del Master de Trabajo Social, se realizó en su propia aula de la universidad. Era importante acudir a sus lugares.

Aparte del lugar de realización, los otros elementos que formaron parte de las condiciones discursivas fueron:

- El tiempo de duración de las entrevistas: se estipuló con un límite de entre una hora y hora y cuarto.
- El registro de los discursos: previo permiso de los entrevistados, se llevó a cabo mediante grabadora digital.
- La transcripción: fue realizada por la doctoranda siempre inmediatamente después de haber realizado cada una de las entrevistas, de manera que en la propia transcripción ya daba comienzo la tarea de elaboración de la información y, así, permitía ir a la siguiente entrevista con nueva información reflexionada. Se experimenta así, a medida que la doctoranda avanzaba en el desarrollo del trabajo de campo, un proceso de acumulación y comprensión de conocimiento y una mejora de las habilidades comunicativas, puesto que iba aprehendiendo y controlando las significaciones de los profesionales. Es importante también señalar que en la tarea de transcribir, entendemos junto con Bourdieu que aun sin pretenderlo, en “el cambio de soporte” (de la oralidad a la escritura y viceversa), nadie está exento de acometer “ciertas infidelidades” (1999, p. 540). Este es uno de los límites de la transcripción.

En definitiva, “la entrevista puede considerarse como una forma de ejercicio espiritual que apunta a obtener, mediante el olvido de sí mismo, una verdadera conversión de mirada que dirigimos a los otros en las circunstancias corrientes de la vida” (Bourdieu 1999, p. 533). Es por eso que, a lo largo de todo el trabajo de campo, hemos primado la disposición atenta a la palabra del otro para que pueda existir esa conversión de la mirada investigadora.

#### *4.3.2 El grupo de discusión*

Esta técnica cualitativa precedió la fase de entrevistas con la intención, no sólo de recoger los primeros discursos sino de encontrar los marcos de significado más relevantes que nos pudieran servir de guía y primeras preguntas en las entrevistas. Según Cristina Santamarina,<sup>34</sup> el grupo de discusión se utiliza para estudiar las representaciones colectivas y, de alguna manera, es una teatralización de los sectores sociales de pertenencia. Se traduce de la siguiente manera en su aplicación práctica:

“El grupo de discusión no es más que un pequeño grupo –en torno a siete u ocho personas- que comentan y debaten sobre una serie de temas discriminantes o ‘estímulos’, inducidos en la dinámica interactiva por un director o moderador formal de la reunión, durante una duración variable de tiempo; pero que suele estar entre los noventa minutos y las dos horas. El grupo de discusión tiende así a recrear, en situaciones parcialmente controladas y pautadas, una vivencia colectiva focalizada en una serie de temas deliberadamente seleccionados según un guión tentativo, perfectamente modificable por el director de la discusión, según esta se desarrolla, y que se presentan como los puntos de anclaje básico para la construcción del sentido de los grupos” (Alonso, 1998, p. 94).

A grandes rasgos, las fases que componen todo grupo de discusión y que tiene que tener en cuenta todo moderador de grupo, responden a las propuestas por Van Dijk: 1. Apertura → contacto comunicativo. 2. Orientación → se potencia el interés por participar. 3. Objetivo → se conversa sobre los temas concretos. 4. Cierre y fin → finalizar la conversación (Gutiérrez Brito, 2008, p. 51). Asimismo, el moderador, que en este caso coincide con las personas que investigan, ha de tener en cuenta que “la libertad del investigador está limitada por las fronteras del grupo” (Ibañez, 1990, p. 490). El autor alude, en principio, a dos ejemplos de fronteras: el número de participantes y el tiempo de duración. Ibañez habla de 5-10 participantes y de hora y media máxima de duración del proceso grupal. Es también muy relevante cómo se

---

<sup>34</sup> Apuntes de la profesora Cristina Santamarina del curso de metodología cualitativa impartido los días 19, 20 y 21 de octubre de 2010 en el marco de la formación para doctorandos del Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid.

sitúa el moderador ante los discursos que van surgiendo en el grupo. Se enumeran tres posibles posiciones: 1. Represiva (corrige) 2. Cómplice (valora afirmativamente). 3. De pantalla (no juzga lo que dicen, está a la escucha). (op. cit. p. 495). En nuestro caso, siempre se intentó que fuera una posición “de pantalla” para no entorpecer o cohibir la espontaneidad del discurso. Y es ésta la que el autor propone como adecuada.

Ya hemos indicado que la tercera fase del proceso de grupo responde a los objetivos de la aplicación de la técnica, esto es, conversar sobre unos temas concretos<sup>35</sup>. Para ello, se trabajó cuidadosamente en la elaboración de unos guiones (véase *Anexo II: A, B y C*) orientativos y relativos a las características de cada grupo que, como dice Gutiérrez Brito, “su confección y desarrollo es en cierta manera una simulación previa del encuentro entre los objetivos de la investigación y el trabajo posterior del grupo” (2008, p. 77). Este autor le llama “mapa de navegación”, puesto que este guión no pretende condicionar de ningún modo la dirección que haya de tomar el grupo, sino que sirve “para orientar a la persona o investigador que está a cargo de la conducción” (op. cit. p. 76).

Otro aspecto importante a tener en cuenta y Luis Enrique Alonso lo plantea como cautela epistemológica es el de la homogeneidad del grupo, porque de lo que se trata es de construir sentidos compartidos, un hablar común (1998, pp. 102-103). Es así como en los grupos de discusión que hemos realizado lo homogéneo estaba garantizado por el grupo de edad y la carrera profesional (ser trabajadores sociales). No obstante, dice Alonso, “se buscan internamente diferencias discursivas y de ahí la heterogeneidad parcial y controlada de los miembros del grupo” (op. cit. p. 103). En nuestro caso, las

---

<sup>35</sup> Los temas a conversar se pueden presentar al grupo directamente o indirectamente (Gutiérrez Brito, 2008, p. 57). Cristina Santamarina aconseja que el grupo no sepa el tema que estamos investigando, que se realice la orientación temática por condensación metafórica, esto es, indirectamente mediante una metáfora que albergue el tema sin nombrarlo. Este segundo modo responde al discurso espontáneo, la neutralidad expresiva y valorativa, se persigue simplemente que se hable.

diferencias se obtenían a partir de la variable sexo y la del ámbito de intervención (público/privado y problemática de intervención). Pero en definitiva, “qué y cuantos atributos debemos introducir como elementos de configuración de los grupos es algo que depende, como decimos, de los objetivos de cada estudio” (Canales y Peinado, 1994, p. 298). Lo importante es que la homogeneidad y la heterogeneidad estén siempre en función y converja en la estructura de un discurso que represente al colectivo estudiado.

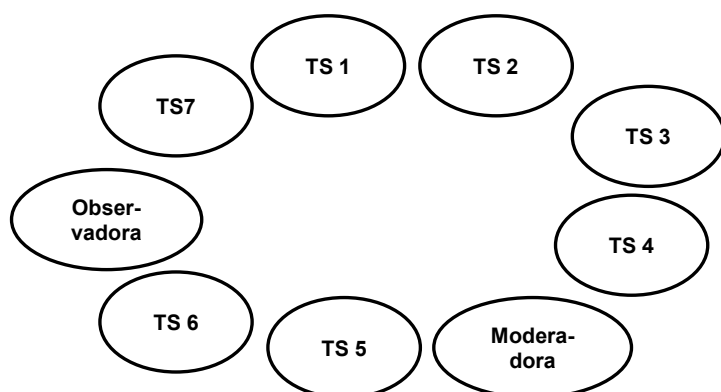
Al igual que en las entrevistas, la doctoranda realizó una serie de tareas inmediatamente después de haberse realizado cada grupo de discusión. Como indica Conde, “conviene tomar notas de lo que ha ocurrido en el mismo”. Se aconseja anotar “la situación del grupo”, “el lugar en el que se sienta cada asistente”, las tensiones, alianzas, controversias o momentos destacables, “características singulares”, etcétera (2009, p. 81-82). Asimismo, se anotaron las primeras ideas, sensaciones, intuiciones, nada más terminar la sesión.

A modo de ejemplo, vamos a finalizar este sub-epígrafe sobre la técnica del grupo de discusión alguno de los gráficos realizados en el trabajo inicial de análisis. Por un lado, presentamos la disposición de los participantes en los grupos incluyendo el lugar ocupado por la moderadora y la observadora<sup>36</sup>. La numeración de los participantes se realizó en función de su primera intervención discursiva. Y a continuación traemos las fichas técnicas de cada uno de los grupos que permitirán al lector una rápida ubicación para saber cómo se estructuraron y desarrollaron los distintos grupos de discusión.

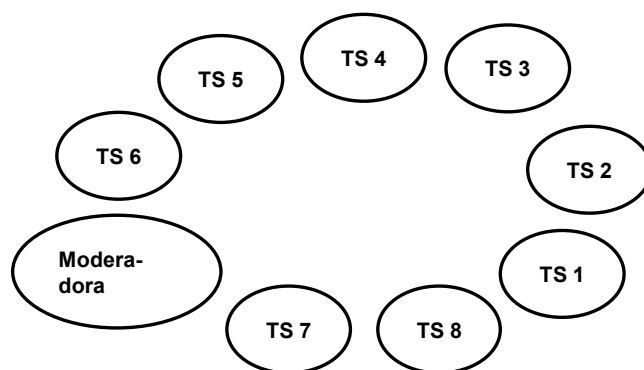
---

<sup>36</sup> Valoramos importante que la realización de los grupos de discusión se hiciera con la presencia de un observador, no sólo para responsabilizarse de cuestiones técnicas (así se justificaba su presencia frente al grupo) sino para poder contar en el análisis con sus observaciones y sirviera de contraste con las percepciones de la persona que moderaba. Sin embargo, sólo pudimos contar con esa figura en dos de las tres ocasiones.

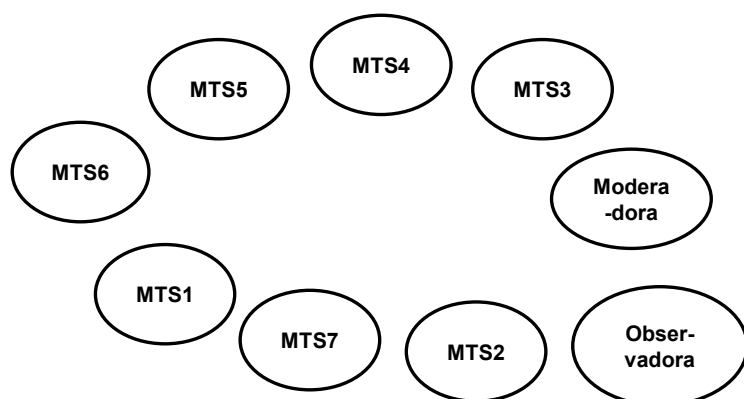
**Disposición de los participantes. Grupo 1**



**Disposición de los participantes. Grupo 2**



**Disposición de los participantes. Grupo 3**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

<b>FICHA TÉCNICA GRUPO DE DISCUSIÓN 1</b>	
Fecha	Miércoles 16 de noviembre de 2011
Lugar y hora	Sala de reuniones en el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Hora: 18hs
Duración	Una hora y cincuenta minutos.
Captación y contacto	A través de distintas profesoras del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid.
Moderadora	Maribel Martín Estalayo
Observadora	Prof. M <sup>a</sup> Victoria de las Heras
Características de los participantes	En el grupo participaron siete profesionales, cuatro mujeres y tres hombres, todos ellos/as trabajadores/as sociales con una trayectoria profesional de entre 5 y 15 años. En el grupo quedaron representados distintos ámbitos de actuación, tanto de entidades públicas como de iniciativa privada, dentro del sistema de servicios sociales así como de otros sistemas de protección social (salud y educación).
Desarrollo del grupo	<p>La moderadora hace una presentación donde explica su papel y el de la observadora, el motivo del encuentro e indica una serie de pautas para el adecuado transcurso de la técnica. Asimismo clarifica y acuerda algunos puntos con los participantes: el permiso para registrar los discursos, la confidencialidad y la devolución de los datos recogidos.</p> <p>La moderadora introduce una serie de temas generales que sirven de entrada para la discusión grupal. Se observa desde un primer momento una disposición tranquila y espontánea para la participación. Respetan en todo momento la palabra del otro aunque existan percepciones discordantes. Por lo general, se percibe un acuerdo generalizado en todas aquellas cuestiones que atañen a la experiencia profesional (dificultades, facilidades, percepciones), en cambio, cuando se tratan temas que requieren un nivel de reflexión o abstracción mayor, como puede ser el de los significados del trabajo social o su objeto de estudio, afloran distintos puntos de vista.</p> <p>La dinámica grupal finaliza con un ejercicio imaginativo, pensar un eslogan, imagen o anuncio para presentar el trabajo social ante la sociedad, lo que hace que la sesión se cierre con un ambiente distendido. Se les obsequia a los participantes con un número de la revista de Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad.</p>

FICHA TÉCNICA GRUPO DE DISCUSIÓN 2	
Fecha	Miércoles 30 de noviembre de 2011
Lugar y hora	Sala de reuniones en el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Hora: 18hs
Duración	Dos horas y siete minutos.
Captación y contacto	A través de distintas profesoras del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid.
Moderadora	Maribel Martín Estalayo
Características de los participantes	En el grupo participaron ocho profesionales, seis mujeres y dos hombres, todos ellos/as trabajadores/as sociales con una trayectoria profesional comprendida entre 15 y 30 años. En el grupo quedaron representados distintos ámbitos de actuación, tanto de entidades públicas como de iniciativa privada, dentro del sistema de servicios sociales.
Desarrollo del grupo	<p>La moderadora hace una presentación donde explica su papel, el motivo del encuentro e indica una serie de pautas para el adecuado transcurso de la técnica. Asimismo clarifica y acuerda algunos puntos con los participantes: el permiso para registrar los discursos, la confidencialidad y la devolución de los datos recogidos (se solicitan los correos electrónicos con esta intención).</p> <p>La moderadora pide que los profesionales se presenten brevemente. Las intervenciones comienzan respetando un turno decidido por los propios participantes y son muy fluidas y se exceden en tiempo. No se interrumpe a los participantes porque en la propia presentación ya se abordan algunas preguntas objeto del estudio. A medida que avanza el encuentro la participación surge con mayor espontaneidad incluso llegándose a superponer distintas voces. Podemos destacar que, en su mayoría, son profesionales con gran facilidad, claridad y seguridad a la hora de intervenir.</p> <p>Existe homogeneidad en el discurso cuando se habla del contexto político actual y los cambios en el desarrollo de la profesión (tema que es abordado extensamente en el primer momento) y disparidad cuando se aborda el tema de la institución entre entidades privadas y públicas. Apuntamos dos excepciones entre los participantes: una profesional del sector privado que intervino muy poco y otra del sector público que disiente frecuentemente con el discurso dominante.</p> <p>El proceso discursivo finaliza por indicación de la moderadora tras haberse cumplido las expectativas investigadoras. Se obsequia a los participantes con un número de la revista Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad.</p>

FICHA TÉCNICA GRUPO DE DISCUSIÓN 3	
Fecha	Martes 28 de febrero de 2012
Lugar y hora	Seminario Universidad Complutense de Madrid. Hora: 19hs.
Duración	Una hora.
Captación y contacto	A través del Master de Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid.
Moderadora	Prof. Teresa Zamanillo Peral
Observadora	Maribel Martín Estalayo
Características de los participantes	El grupo se conformó con 7 participantes, 6 mujeres y 1 hombre. Todos ellos eran estudiantes de Master de Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales. Todos ellos/as trabajadores/as sociales excepto un participante cuya formación de base es psicología.
Desarrollo del grupo	<p>La moderadora hace una presentación donde explica su papel, el motivo del encuentro e indica una serie de pautas para el adecuado transcurso de la técnica.</p> <p>En este caso, el guión se redujo a dos temas/preguntas eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué está pasando en trabajo social hoy? (diagnóstico)</li> <li>- ¿Cuál es el deseo en cuanto al ejercicio profesional?</li> </ul> <p>Empieza el discurso grupal aludiendo a qué debería hacer el trabajo social y no a qué sucede en la actualidad. En este “deber ser y hacer” se debate sobre su circunscripción en el Estado. ¿Es el trabajo social una herramienta del Estado? Asimismo, se destaca la acomodación profesional al despacho y su falta en la calle.</p> <p>Uno de los momentos álgidos del encuentro grupal es cuando un participante (el psicólogo) lanza espontáneamente la pregunta de <i>¿Qué es el trabajo social?</i> Se percibe un tiempo de tensión entre quien lanza la pregunta y quienes intentan dar respuesta. Este momento se recoge completamente en el análisis del discurso.</p> <p>Se finaliza la sesión trasladando y responsabilizando sobre la frustración de qué es y qué hace el trabajo social a agentes externos (universidad). La moderadora hace una devolución de lo recogido al grupo y agradece su participación.</p>



#### **4.4 Las características de los participantes/personajes objeto de estudio**

Hemos querido dedicar todo un epígrafe a la descripción de las características de los participantes y protagonistas de la trama discursiva de esta tesis sobre la identidad del trabajo social. Estos personajes son parte principal del método de investigación, ya que sólo ellos pueden mostrarnos la realidad a interpretar. Como venimos diciendo, la identidad es un objeto de estudio que remite a la realidad subjetiva, y la subjetividad requiere de sujetos que hablen de sí mismos.

En primer lugar, es preciso poner de relieve la buena disposición que mostraron todos los personajes a participar en el estudio, así como el trato que recibió la persona entrevistadora en sus lugares de trabajo o en los espacios elegidos por éstos para el encuentro. Esta disposición ayudaba a generar un clima, como hemos dicho anteriormente, de naturalidad y espontaneidad para que el acto comunicativo se desarrollara en las mejores condiciones posibles. Incluso en algunos momentos los participantes pusieron de manifiesto la comodidad que habían experimentado y lo grato que resultó el diálogo reflexivo. A este respecto, la incertidumbre y ansiedad, previas a la entrevista o al grupo, se veía enseguida solventada cuando el personaje se daba cuenta que simplemente tendría de hablar acerca de su experiencia profesional, sus percepciones, sus logros y dificultades, en definitiva, de sí mismo. De esta manera quedaba superada la prenoción, puesta de manifiesto por algún entrevistado, de “vienen a hacerme preguntas desde la universidad<sup>37</sup> y no sabré contestar bien”.

---

<sup>37</sup> Volvemos a hacer alusión al significado del contexto: la universidad. Para algunos participantes la universidad es el lugar de la teoría. Es por esto que, de algún modo, pudieran vivir el encuentro como un “examen” y la ansiedad hacía referencia a no poder responder a las expectativas de ese “examen”. Por esta razón era importante hacer las entrevistas en aquellos lugares conocidos en los cuales los trabajadores sociales se sintieran seguros y reconocidos. Esto, a su vez, permitía a la entrevistadora observar estos espacios significativos y comprender mejor cuestiones como, por ejemplo, la crítica al exceso de burocracia. El lugar permitía una mejor situación y comprensión de lo narrado.

También, se explicitó en todo momento la finalidad del estudio (una tesis doctoral), la confidencialidad y el anonimato que se iba a salvaguardar a la hora de incorporar sus discursos en el análisis. Otra de las cuestiones importantes que quedaba expresada en este “contrato” investigadora-sujeto investigado era la devolución en formato transcripción de sus discursos. Dice Jesús Ibáñez que “para acabar con la relación predador (investigador)/ presa (investigado), es preciso devolver al grupo la información que le ha sido robada (Ibáñez, 1994: 106). Con esta intención y facilitando también la posibilidad de reconocerse en sus palabras, o en caso contrario, que pudieran incorporar reflexiones posteriores al encuentro, se devolvió a los protagonistas sus discursos.

Dicho esto, vamos a pasar a describir cuántas personas han participado en este trabajo y qué características presentan. Número y características son la manera de confeccionar la malla investigadora con la finalidad de recoger y acotar un discurso lo más completo posible. No obstante, entendemos que esta construcción siempre presenta sus límites en cuanto a que es imposible incorporar todas las diferencias de los sujetos así como abarcarlas con los recursos que tenemos. Como ya hemos dicho, las diferencias fundamentales se refieren a las variables sexo, edad y ámbito de intervención.

Hemos contado para esta tesis doctoral con un total de 44 personas, del ámbito geográfico de Madrid y sus respectivos discursos que se distribuyen en:

- a) 10 participantes en las entrevistas iniciales (memoria del master). Estos sujetos, como veremos en el gráfico siguiente, se eligieron en función de dos ámbitos: el profesional y el académico. Dentro del académico, se distinguió entre docentes y alumnos, que a su vez presentaban diversas características. Respecto al espacio profesional, se diferenció por ámbitos de actuación y cargos de responsabilidad.
- b) 22 participantes distribuidos en tres grupos de discusión. Los dos primeros grupos de discusión se construyeron en base a los años de

experiencia profesional (hasta 15 años y a partir de 15 años), la variable sexo y el ámbito de intervención (problemática y sector público/privado). El tercer grupo se realizó con características totalmente distintas. Se primó la homogeneidad y ésta quedaba garantizada por la realización del Master de Trabajo Social

- c) 12 participantes en las entrevistas en profundidad. Este número de entrevistas responde a la elección de tres grupos diferenciados fundamentalmente por su edad<sup>38</sup>: G1 → a partir de 51 años. G2 → entre 36-50 años. G3 → entre 25-35 años. También se tuvo en cuenta, como en el resto de técnicas, la variable sexo y ámbito de intervención.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES DE LAS ENTREVISTAS INICIALES				
<b>Directora de Centro de Servicios Sociales</b> TS1 (Ei)			<b>Cargo de responsabilidad</b>	P R O F E S I O N A L
<b>Trabajadora Social</b> ámbito rural TS2 (Ei)	<b>Trabajador Social</b> ámbito menores TS3 (Ei)	<b>Trabajadora Social</b> ámbito de salud TS4 (Ei)	<b>Profesional</b>	
<b>Docente</b> con práctica e investigación TS5 (Ei)	<b>Docente</b> con más práctica que investigación TS6 (Ei)	<b>Docente</b> con más investigación que práctica TS7 (Ei)	<b>Docente</b>	
<b>Alumna</b> 1º de Diplomatura de T. Social TS 8 (Ei)	<b>Alumno</b> 3º de Diplomatura de T. Social TS 9 (Ei)	<b>Alumna</b> de Máster Trabajo Social Comunitario TS 10 (Ei)	<b>Alumno/a</b>	A C A D É M I C O

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

<sup>38</sup> Decidimos dar prioridad a la edad del participante, y no a los años de experiencia profesional como en los grupos, porque observamos que ésta responde a un contexto sociopolítico y reúne un discurso común respecto a la experiencia identitaria.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO 1						
Participantes	Edad	Sexo	Formación adicional	Años experiencia	Ámbito de intervención (actual)	Tipo de entidad
TS1 (GD.1)	47	M	Sistémica, formación continua	12	Alojamiento temporal.	Tercer sector
TS2 (GD1)	41	H	Filosofía, experto en inmigración, formación continua	15	Salud mental	Admón. Pública
TS3 (GD1)	31	M	Antropología social, sistémica.	7	Minorías étnicas y familia	Admón. Pública
TS4 (GD1)	34	M	Sistémica, formación continua	9	Familia	Tercer Sector
TS5 (GD1)	31	H	Antropología social, formación continua	10	Educación	Admón. Pública
TS6 (GD1)	30	M	Experto en modelo sistémico, cursos.	6	Violencia de género	Admón Pública
TS7 (GD1)	37	H	Formación continua	10	Unidad de Trabajo Social de zona.	Admón Pública

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO 2						
Participantes	Edad	Sexo	Formación adicional	Años experiencia	Ámbito de intervención (actual)	Tipo de entidad
TS1 (GD2)	55	M	Gerencia de S. Sociales, violencia de género	24	Violencia de género.	Admón. Pública
TS2 (GD2)	50	H	Sistémica, psicoanálisis, gestión.	27	Vivienda	Admón. Pública
TS3 (GD2)	47	M	Sociología, intervención comunitaria	22	Salud (atención primaria)	Admón. Pública
TS4 (GD2)	47	H	Dirección en S. Sociales, sistémica.	22	Alojamiento	Tercer Sector
TS5 (GD2)	61	M	Educación sexual, planificación familiar, sistémica	26	Servicios sociales	Admón. Pública
TS6 (GD2)	56	M	Humanidades	33	Sin hogar	Admón. Pública
TS7 (GD2)	38	M	Sociología, sistémica, dirección en S. Sociales	16	Dependencia	Tercer Sector
TS8 (GD2)	61	M	Psicología, sistémica, psicoanálisis, supervisión	25	Mujer y violencia	Tercer Sector

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO 3			
Participantes	Sexo	Formación de base	Formación en curso
<b>MTS1 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS2 (GD3)</b>	H	Psicología social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS3 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS4 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS5 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS6 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.
<b>MTS7 (GD3)</b>	M	Trabajo social	Máster en trabajo social comunitario, gestión y evaluación de servicios sociales.

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES ENTREVISTADOS						
Participantes	Edad	Sexo	Formación adicional	Años de experiencia	Ámbito de intervención (actual)	Tipo de entidad
TS1 (E.G1)	62	M	Gestión, grupos, familia.	40	Servicios sociales	Admón. Pública
TS2 (E.G1)	67	M	Sociología, psicoanálisis	40	Discapacidad	Tercer sector
TS3 (E.G1)	52	M	Formación continua	24	Servicios Sociales	Admón. Pública
TS4 (E.G1)	54	M	Formación continua	19	Minorías étnicas	Tercer Sector
TS5 (E.G2)	50	H	Terapia familiar	25	Menores y familia	Admón. Pública
TS6 (E.G2)	50	M	Máster en T. Social, sistémica.	26	Vivienda	Admón. Pública
TS7 (E.G2)	40	M	Formación continua	12	Menores y familia	Admón. Pública
TS8 (E.G2)	41	M	C. Políticas, sistémica	17	Educación	Admón. Pública
TS9 (E.G3)	29	M	Formación continua	7	Servicios Sociales	Admón. Pública
TS10 (E.G3)	25	M	Máster en intervención comunitaria	2	Ámbito comunitario.	Tercer Sector
TS11 (E.G3)	35	M	Sistémica	11	Centro de Atención a la infancia	Admón. Pública
TS12 (E.G3)	26	H	Formación continua	3	Menores y ocio	Tercer Sector

Fuente: elaboración propia a partir de los datos recogidos en el estudio.

# **TERCERA PARTE**

## **ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN DISCURSIVA**





# Capítulo 5

## El discurso profesional (I)

*Ser instruido es saber discurrir: lo demás es poseer un instrumento del que a veces no se hace uso y que se puede emplear bien o mal. El saber discurrir no es una cosa absoluta, sino relativa a la persona que discurre y al objeto del discurso. (CONCEPCIÓN ARENAL en Lacalzada, 2006, p. 234).*

### 5. 1 Marco de significado del trabajo social

Los capítulos 5 y 6 de análisis del discurso adquieren especial centralidad en esta investigación por tratarse de un espacio donde poner en relación los conceptos abordados en la primera parte del trabajo y la experiencia narrada por los personajes de la trama. Sin tales personajes, ya nos advertía Paul Ricoeur (1996; 2006), es imposible la narración y sin un relato es difícil establecer una dialéctica sobre la identidad. En este mismo sentido recordamos cómo Edgar Morin (2004) se refería a la narración de la identidad como un ejercicio de autoconciencia, esto es, la capacidad del sujeto de tratarse como objeto y reflexionar sobre sí mismo. Y es el sujeto el encargado de construir la narrativa a partir de la disposición de sus experiencias más significantes (Dubar, 2002).

Este preámbulo tiene por objeto presentar el estudio del discurso de los protagonistas, los profesionales del trabajo social, como el método más adecuado para abordar el tema que nos ocupa: la identidad profesional. Y este estudio, además, precisa retomar los conceptos teóricos trabajados en los capítulos anteriores para poder ir más allá del simple ejercicio de la descripción, sirviéndonos de guía en la organización discursiva que a continuación se presenta. Es decir, la teoría se constituye en el mapa indispensable para analizar, comprender y poder conectar las distintas realidades narradas. Por tanto, el discurso subjetivo y los conceptos se mostrarán en todo momento interdependientes.

Nuestro interés a lo largo de esta tesis doctoral se ha centrado, fundamentalmente, en el análisis de las palabras que utilizan los profesionales del trabajo social para definir su propia identidad, a partir de dos de sus tres dimensiones: la semántica y la pragmática. Puesto que la sintaxis se encarga de la composición formal de las expresiones, nos interesa más bien detenernos en las significaciones de estas palabras en relación a esa realidad a la que hacen referencia (dimensión semántica) y, sobre todo, en su repercusión y consecuencia en dicha realidad (dimensión pragmática). Es por esto que profundizar en las palabras que utilizan los profesionales del trabajo social para auto-representarse, así como en las que otros les atribuyen en la lógica del reconocimiento, y analizar las consecuencias y manifestaciones que estos significados tienen en la realidad, responde a una rigurosa reflexión sobre la identidad profesional.

Así, el capítulo 5 tiene como objetivo ofrecer un marco de referencia de todos aquellos significados que se repiten y se destacan en el discurso profesional como elementos clave para una tarea de comprensión del trabajo social. Vamos, por tanto, a adentrarnos en las distintas representaciones y significados reconocidos que navegan en la narrativa profesional.

### *5.1.1 La (in) definición del trabajo social*

Definirse no es tarea fácil. Mas, resulta un esfuerzo irrenunciable si queremos existir para los otros y alcanzar una existencia valorada y reconocida (Todorov, 2003). Nos remontamos a ese fragmento de la historia profesional en España donde la misma pregunta inaugura el I Congreso Nacional de Asistentes Sociales en 1968. Es el sociólogo Salvador Giner (1969), quien pone de manifiesto la preocupación por la “profesionalidad” y su reconocimiento en la sociedad. Dicha preocupación aumenta al descubrir que la falta de reconocimiento por parte del otro no es otra cosa que una consecuencia de la falta de definición personal, las diferentes versiones de la misma (Vázquez, 1969) o la confusión en la que se maneja el profesional a la hora de auto-representarse.

Quizás el lector acuerde que si 40 años más tarde continuamos con la misma pregunta y ésta es objeto de una tesis doctoral, el asunto es más complejo que el solo hecho de aceptar un cambio de concepción<sup>39</sup> en lo que al estudio de la identidad se refiere. Es decir, la pregunta está vigente hoy por razones que van más allá de la aceptación de la identidad como un proceso cambiante, dinámico y contingente. “Convengamos en que, si es necesario definir quiénes somos, esto se deberá, probablemente, a que se nos asigna una identidad en la que no nos reconocemos. O también, posiblemente, a que la asignación de identidad es un tema sin resolver ya que históricamente se nos asignó un rol y con él un sentido. Y sobre ambos quedan cuestiones para discutir” (Castronovo, 2008, p. 20). Repetimos con Raquel Castronovo “sobre el rol y el sentido quedan cuestiones para discutir”. Y lo veremos a lo largo de estas páginas.

Ya afirmábamos junto a Saül Karsz (2007) que el trabajo social tropieza con un problema de (in) definición aunque podamos acudir a numerosa

---

<sup>39</sup> Del concepto de identidad como esencia a la identidad como un proceso social que se construye y re-construye.

literatura profesional con incontables definiciones. Sabemos que distintas organizaciones y asociaciones de trabajo social de América Latina y el Caribe han estado inmersas en un importante proceso de reflexión<sup>40</sup> sobre la definición mundial de trabajo social acuñada hasta el momento. Esto se debe a que la actual definición<sup>41</sup> de Trabajo Social de la FITS aprobada en Montreal (Canadá) en el año 2000 no recoge las diferentes construcciones históricas, teóricas y políticas de estos países y, en consecuencia, no se sienten representados en la definición internacional. Por ello han constituido una mesa de trabajo con el fin de elaborar una nueva propuesta de definición que será expuesta en el próximo Congreso Mundial de Trabajo Social en julio de 2012 en Estocolmo. Con esto queremos señalar que el trabajo social no carece de definiciones, sino que las que hay son susceptibles de discusión y redefinición al no reconocerse o no satisfacer la tan repetida pregunta acerca de la identidad profesional.

En este momento, es importante comunicar al lector que lo que puso en marcha la maquinaria de la curiosidad investigadora no fueron tanto las respuestas recogidas como el silencio, el suspiro y la honda respiración que medió entre pregunta y respuesta. A la pregunta sobre: ¿Qué es el trabajo social? ¿Podría usted definir qué es y a qué se dedica un profesional de trabajo social? Es llamativa, cuánto menos, la dificultad para encontrar la definición o las palabras que deben participar en aquella convención de lo que uno es o hace.

La primera agrupación de discursos que presentamos es aquella que señala un trabajo social que se define por su hacer, por su práctica, por su carácter instrumental. El trabajo social es intervención. ¿Y para qué se interviene? Para procurar *un cambio en la realidad intervenida*, entendiendo que ésta se manifiesta problemática o mejorable.

---

<sup>40</sup> Consultado el 8 de mayo de 2012 en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/html/alaeits/binarios/alaeits-document-es-00025.pdf>

<sup>41</sup> Consultado el 8 de mayo de 2012 en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/html/alaeits/binarios/alaeits-document-es-00021.pdf>

TS2 (E.i): “La trabajadora social es alguien que procura el bienestar del otro, es un instrumento para solucionar problemas sociales pero a veces esa solución no es responder a la demanda objetiva que tiene el otro, a veces las respuestas o soluciones pueden tomar múltiples formas y en otras ocasiones no hay solución”.

TS7 (E.i): “La profesión del trabajo social la entiendo como una intervención directa e intensa con individuos, grupos o familias o comunidades, que tienda a la transformación social para avanzar o para superar una situación de dificultad. Entonces, sí que veo la función en el ámbito profesional”.

TS10 (E.i): “Es complicado (risas), es difícil, yo creo que la definición del Trabajo Social cada uno la puede hacer de forma distinta, porque como nunca se ha dado a lo largo de la formación académica una definición concreta de lo que es, como no tenemos muy claro lo que es, yo creo que cada uno la hace a su manera ¿no? Yo creo que un trabajador social es aquel profesional que interviene para motivar un cambio ante una problemática social, pretende mejorar la situación en concreto de una persona, un grupo o una comunidad y lo hace a través de unas herramientas propias y unas herramientas adquiridas por parte de otras disciplinas”.

Intervención directa y cambio son dos elementos centrales en la auto-representación profesional. El trabajo social adquiere su significado a través de una acción transformadora. Mas, en estos primeros *verbatim* no encontramos referencia alguna al conocimiento, al saber hacer y el porqué hacer, es decir, aquello propio de la técnica, la *tekhné* que explicaba Zubiri (1980). Podemos interpretar una excesiva pre-disposición hacia el hacer por hacer en sí mismo, una acción dirigida a metas tan elevadas que convierten al profesional en experto solucionador de problemas o transformador de la sociedad, mediante los recursos de que dispone. Sin embargo, no es de extrañar que estas pretensiones broten del imaginario profesional cuando la definición actual de la Federación Internacional de Trabajo Social<sup>42</sup> mantiene en sus primeras líneas que “la profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar”. Tan altas aspiraciones son incorporadas y transmitidas por el profesional, aunque también hallemos algún apunte al reconocimiento de la realidad y sus límites.

---

<sup>42</sup> Consultado el 9 de mayo de 2012 en: <http://ifsw.org/policies/code-of-ethics/>

TS4 (E.G1): “Creíamos que los trabajadores sociales íbamos a cambiar el mundo. Es verdad que a lo mejor los que elegimos estas profesiones es porque en el fondo creemos que podemos arreglar determinadas cosas, pero luego te das cuenta que no, que la realidad es otra cosa. Y yo creo que desgraciadamente desde el trabajo social pues no se puede arreglar. Yo he disminuido el planteamiento bastante”.

La profesora Raquel Castronovo, de Buenos Aires, reflexiona acerca de esta relación entre la exigencia transformadora o la capacidad ‘solucionadora’ y la realidad en la que está inmerso el profesional. El producto de esta relación es lo que puede alertarnos de que tal vez la identidad del trabajador social esté asentada en un ideal inalcanzable que, a fin de cuentas, le hace irreconocible por tratarse de un objetivo frustrado.

“La categoría profesional generalmente prefiere meter sus propias manos en la realidad a efectos de plasmar algún cambio a la alternativa de operar en forma indirecta en cualquiera de las formas que se pudiera proponer. El contacto directo es un valor casi indiscutido, además de una gratificación y fuente de saber. Pero, del mismo modo, es habitual que esas prácticas no produzcan los efectos buscados, o por lo menos, no los produzcan con suficiencia. Es así como llega la frustración de ver día a día, alejarse más y más la posibilidad de alcanzar ese deseo, o que, habiendo logrado un paso, se amplía la visión y se nos muestra en toda su complejidad nuestro objeto, cada vez más inalcanzable. En ese pasaje, que suele ser dramático, porque la rutina se mastica aquel ímpetu transformador, la forma se impone a la esencia y se revela con toda su fuerza aquel signo (¿conservador?) del que, por querer cambiar las cosas a fuerza del propio ímpetu no pretende modificar más que lo que se ve sin hacer mella en la esencia, es también consecuencia de la subordinación del hacer al pensar” (2008, p. 28).

Detengámonos un momento en la última reflexión de esta larga cita, necesaria por demás, de Raquel Castronovo. La expresión de “querer cambiar las cosas a fuerza del propio ímpetu” es un rasgo característico, parece ser en Argentina. El conocimiento que tenemos de otros países de habla hispana y, ¡cómo no! el de España, nos hace pensar que aún cuando no sea un rasgo universal del trabajo social<sup>43</sup> sí, al menos, está muy extendido. En esa frase final la profesora Castronovo, sugiere que al final el trabajo social no modifica más que lo que ve sin entrar más a fondo en la esencia de los fenómenos. Por

---

<sup>43</sup> En los países anglosajones sí se investiga en técnica.

tanto, de nuevo la pregunta: ¿qué es eso de la liberación de los pueblos? ¿Es que se puede seguir manteniendo una misión tan salvadora en lo que solo es una profesión?

No obstante, sí hay quienes intentan aterrizar en la realidad. Para estos son sustituidas por las de cambio individual. El trabajo social es entendido más bien como una profesión que *ayuda, acompaña, guía* o sirve de referencia en una situación de dificultad o crisis de tal modo que se pueda favorecer un cambio o mejora. Son aquellos que no se han apartado de la línea marcada por el *case work*. A diferencia de lo descrito anteriormente donde el cambio es efectuado por el profesional, en esta otra concepción el cambio ha de ser protagonizado por el propio individuo que demanda la ayuda. Asimismo, no se reconoce la función de ‘solucionador de problemas’ como algo que tenga que darse ni pretenderse, pues la autonomía del individuo es uno de los principios fundamentales que constituye la actuación.

TS8 (E.i): “Yo creo que la esencia del Trabajo Social es un poco la de pepito grillo, la de guiar, acompañar, simplemente tratar a la gente cuando viene estresada con sus problemas, intentar aliviarles un poco o que él mismo se de cuenta de las soluciones que tiene. A lo mejor abrirle un poco los ojos pero que sea él el que elija (...) A lo mejor solo necesita desahogarse un rato, no necesita un recurso material, solamente necesita aclararse un poco, quitarle las legañas para que vea mejor. ¿Solucionador de problemas? ¡No! Tú allanas un poco el camino pero no solucionas problemas”.

TS4 (E.i): “Un profesional de referencia para sujetos, familias, grupos, que les va a acompañar, va a ser guía del proceso de cambio y va a facilitar el reconocimiento de los afectados, va a ayudarles a reconocer el poder que tienen para comenzar procesos de cambios (...) Desde el principio lo que haces es buscar los recursos que cada uno tiene escondidos, ayudar a que esos recursos salgan adelante, salgan a la luz, darles vida y nuevo movimiento, que fluyan y ayuden al sujeto a tirar para adelante. La gente está atascada. La crisis no es otra cosa que eso”.

TS3 (E.i): “Para mí el Trabajo Social, es una profesión de ayuda, es clarísimo, ¿no? una profesión de ayuda pero intentando dejar claro que no es desde el paternalismo sino desde la autonomía. Es decir, de ayuda pero a partir de intentar... acompañar al usuario en su propio proceso de cambio, entendiendo al usuario como sujeto de cambio, no como objeto pasivo de intervención, sino como sujeto y protagonista de su propio proceso de



cambio. En ese sentido, me veo más y sobre todo, desde una perspectiva más educativa, de apoyo, de acompañamiento, de ayuda, desde ahí...”

TS7 (E.G2): “Es difícil definirlo así a bote pronto. Es apoyar a personas que están pasando por un momento delicado...”.

Y, por último, identificamos un discurso donde se introduce el binomio *necesidad/recurso* en la definición. ¿Qué hace el profesional? Es el encargado de identificar, gestionar, administrar, orientar y promover aquellos recursos que respondan a la situación de necesidad que trae consigo la persona objeto de ayuda.

TS2 (E.G1): “Para mí el trabajador social es una persona que tiene que estar muy abierta a la sociedad, por supuesto, con una actitud de escucha enorme, con una actitud de empatía con la persona y con los problemas que tiene y con mucha información de recursos para poder orientar y para poder dirigir”.

TS4 (E.G1): “Lo veo como un facilitador en un momento determinado de la vida de las personas en aquellas situaciones donde las personas carezcan de esos recursos o de posibilidades u oportunidades...”

TS9 (E.G3): “El trabajador social debe de ser una figura profesional que gestione recursos pero que a su vez intervenga en las problemáticas de las personas. Pero ya te digo, después cuando me pongo a trabajar o soy una parte o soy la otra o soy ninguna de las dos”.

Esta confusión que narra la última profesional, dividida en soy una parte (gestión) o soy la otra (intervención) es un punto nuclear de los problemas de identidad de hoy, en el que nos detendremos a profundizar en el siguiente epígrafe.

Si recapitulamos y ponemos en un mismo espacio, a modo de puzzle, todas las aportaciones discursivas, podemos afirmar que, para el colectivo profesional, el trabajo social es una profesión que se identifica con acciones tales como la transformación social, el acompañamiento individual y la gestión de recursos. Todas ellas dirigidas a una mejora, a un aumento del bienestar, o, dicho de otro modo, a una disminución de las situaciones de dificultad, de malestar.

Ahora bien, hemos comenzado el epígrafe anunciando lo problemático de la tarea de definición. El “depende” y la confusión caminan a sus anchas a la hora de explicarse. Hay quien sostiene que la identidad depende del ámbito de intervención en el que se desarrolla la profesión. La especialización es una causa a destacar en la confusión existente, hasta el punto de afirmar la producción de un trabajo social con identidades múltiples.

TS5 (GD1): “Tengo una legislación educativa, un montón de historias que me van condicionando en mi actuar. Aparte de unos tiempos, unos espacios, unos compañeros con unos perfiles muy concretos que te marcan mucho. Es otro lenguaje, o sea, es otro lenguaje el del ámbito social que el del ámbito educativo que el del ámbito sanitario. Yo creo que todo eso nos hace tener una identidad diferente aunque tengamos una esencia común”.

TS2 (GD1): “Quizás tengamos identidad pero al final se extingue la propia esencia de la profesión y de la identidad. Con el desarrollo de la profesión hemos ido creando identidades distintas y no podemos integrar eso en la identidad común de la profesión”.

TS6 (GD1): “Creo que la gente sí que te identifica distinto depende del ámbito donde trabajes”.

Este “depende” nos conduce a la ambigüedad en la que transitan los discursos sobre la profesión. No hay una clara definición a la vez que hay incontables definiciones. Esto hace que el trabajador social se reconozca todavía en proceso y en búsqueda, en la necesidad de identificarse, en la tarea de describirse para no permanecer por más tiempo en el ámbito de la presuposición y el “valemus para todo”.

TS3 (GD1): “La conceptualización de la profesión es muy ambigua ¿no? A lo mejor en otras disciplinas está más claro todo, pero en el trabajo social sí que es cierto que puede entenderse de diversas maneras. De hecho, yo creo que no hay... coges manuales y hay miles de definiciones de lo que es el trabajo social”.

TS1 (GD1): “Está también esa conceptualización de que servimos para todo. Lo que tú decías: tenemos que saber las becas, tenemos que saber recursos... ¡Madre mía! Tenemos que llevar una guía, un CD-rom, y se presupone que el trabajador social vale para un roto y para un descosido. O sea, somos para todo”.

TS12 (E.G3): “Si tú no sabes realmente qué eres y qué tienes que hacer, no vas a hacer lo suficiente para que se te reconozca, no vas a hacerlo del modo en el que se te reconozca”.

TS5 (GD1): “Yo creo que todavía estamos en eso de la definición y de generar teoría, de generar, pues eso, un cuerpo teórico, que es aquello que da fundamento a una diplomatura o a un grado”.

La (in) definición, como se titula este epígrafe, produce ambigüedad, incertidumbre y frustración, un sentimiento de “valemos para todo” o ¿no valer para nada? Podríamos añadir, que esta amalgama de sentimientos, son discurso razonador que los apoye, ni argumentos que expliquen qué sucede, provoca una gran confusión. La comparación con otros profesionales del ámbito social sirve, además, para aumentar este profundo malestar profesional en el que no se quiere profundizar optando por la salida del hacer.

### *5.1.2 El objeto del trabajo social*

Como decíamos al principio y así hemos terminado, la mayor parte de definiciones están centradas fundamentalmente en el hacer. Es una sola la respuesta que comienza su narración refiriéndose al profesional como alguien que cuenta con un conocimiento. El trabajo social parte de un conocimiento de la realidad en la que va a actuar o, dicho de otro modo, el profesional interviene porque conoce.

TS6 (E.i): “Desde mi vivencia personal yo te diría que, una trabajadora social es una persona que tiene una formación amplia y generalista de cómo son los problemas sociales, de cómo es la sociedad y de cómo son las personas y qué problemas tienen las personas, que a la vez conoce lo que son los recursos que pueden ayudar en esas dificultades o problemas que tienen las personas; pero que, sobre todo, tiene unas herramientas para establecer una comunicación y un relación de ayuda con esa persona para ayudarla a salir de su propia situación por sí misma”.

Recordemos cómo Amaia Ituarte (1988) planteaba el conocimiento como el camino para la construcción de la identidad profesional. No es posible que el trabajo social obvie el desarrollo científico y, además de aplicar los

conocimientos existentes, precisamos que contribuya a éstos con su reflexión sobre la realidad donde interviene. Y, por esto, para poder aportar conocimiento científico es imprescindible que se plantee cuál es su objeto de conocimiento. Nombrar e identificar el objeto del trabajo social es entrar en el terreno de la *episteme* (Zubiri, 1980). Y esta necesidad teórica es la que promovió un significativo esfuerzo reflexivo en la profesión con libros tales como el de “Para comprender el trabajo social”, de Teresa Zamanillo y Lourdes Gaitán (1991). La preocupación por el conocimiento científico lleva apenas algo más de dos décadas en nuestro país y aún estamos inmersos en un proceso de reconocimiento del objeto y, más aún, en una lucha por conciliar y acortar distancias entre la teoría y la práctica en la profesión.

Se ha hecho un esfuerzo por la abstracción en el ámbito universitario. Por esta razón, a día de hoy, contamos con una definición del objeto que podemos decir que se reconoce, al menos, en los espacios del conocimiento del trabajo social en España. Dicha definición sobre el objeto del trabajo social se enuncia de la siguiente manera: “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999, p. 29).

Sin embargo, no podemos decir que este objeto recorra los espacios profesionales y se reconozca por unanimidad. Ya hemos advertido de las dificultades todavía existentes para incorporar la teoría al campo de la práctica. Si ya era difícil acertar una respuesta para la definición profesional, el reto de pensar en términos abstractos se mostrará aún mayor. En el trabajo de campo topamos con muchas discrepancias, titubeos y maneras de responder. No hay seguridad, se duda, se construye la respuesta en el momento. Se sugiere, no se afirma. Se propone o se esbozan algunas ideas resumidas en una o dos palabras: la persona y su contexto (se acude a la definición de la FITS), ajuste-desajuste, apoyo, sujeto en relación, el bienestar, las situaciones de sufrimiento, etcétera.

Predomina, o al menos se propone como primera respuesta, el discurso acerca del objeto como “la relación de la persona con su contexto”. Podríamos decir que también ha calado en terreno profesional la segunda frase de la definición de la FITS que dice así: “Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno”.

TS6 (GD2): “Yo diría lo de Ortega: la persona y sus circunstancias”.

TS2 (GD1): “El espacio de interrelación entre el individuo y su entorno. Ahí es donde trabajamos nosotros. Y ese ámbito determinado. No cogemos todo lo del sujeto, no estudias sólo al sujeto sino a ese sujeto en relación”.

TS5 (GD2): “El contexto económico, el contexto político y social”.

TS6 (GD1): “Yo creo que sería las personas y su contexto ¿no? (...) Yo es que me he quedado pensando en lo del desajuste social, pues sí que trabajo con personas que tienen desajuste social (...) No te puedo dar la definición exacta pero incluiría términos como el apoyo”.

Pero, ¿qué significa trabajar en esos puntos de intersección entre el individuo y su medio? Hay quien se sobresalta ante estos argumentos y lo rebate de la siguiente manera:

TS3 (GD2): “Al final todos sabemos que con lo que trabajamos es con dificultades, con malestares. Porque tal y como lo hemos propuesto parece eso: neutro. Trabajamos con las relaciones, los contextos... No tiene en realidad la carga que todos sabemos que tiene y la representación social que hay detrás del trabajo social. Y yo creo que sí que tiene que ver más con las dificultades por las que se transita en la vida, en las relaciones”.

El malestar, el sufrimiento, el bienestar, son algunas de las palabras que algunos de los entrevistados incorporan en el discurso y marcan la diferencia respecto a lo anterior. Vemos así como el esfuerzo en el ámbito universitario en la enunciación del objeto del trabajo social, también encuentra su espacio entre los profesionales.

TS11 (E.G3): “El trabajo social es una profesión que acompaña a gente que está en situaciones de malestar. La gente va a pedir ayuda porque se siente mal, el malestar o la carencia, porque se siente mal, porque le faltan cosas. Y

a raíz de ahí se inicia un proceso de encuentro, un proceso de acompañamiento, de comprender, de pensar y de intentar capacitar”.

TS5 (GD1): “Nuestro objetivo es el bienestar ¿no? pero el bienestar dentro de lo social. Entonces no se si sería una socialización del bienestar”.

TS4 (GD1): “Yo creo que el objeto tiene que ver con las situaciones de sufrimiento de las personas ¿no?”.

A pesar de este intento por definir el objeto de la disciplina algunos participantes plantean: 1. Es diferente el objeto de estudio y el de intervención. 2. No hay objeto propio sino que se comparte con otras ciencias sociales. El primer aserto continúa acentuando esa división teórico-práctica y el segundo cuestiona que el trabajo social pueda (o deba) perseguir el desarrollo científico. Dicho de otro modo, el trabajo social es una técnica.

TS1 (GD2): “Pero tenemos que distinguir entre el objeto de la intervención, o sea, de la acción y el objeto de estudio”.

TS2 (GD1): “No sé si el trabajo social tiene objeto de estudio. Yo es que no creo que el trabajo social sea una ciencia ni nada de eso. El 80% de lo que se considera como ciencia o como ámbito de conocimiento son tecnologías o técnicas (...) Yo creo que es distinta la intervención del objeto de estudio (...) Nosotros intervenimos sobre necesidades sociales (...) Y el objeto de estudio... yo creo que ese ámbito de intervención es objeto de estudio de muchas disciplinas. No llego a percibir cual sería el objeto de estudio específico del trabajo social”.

¿Por qué nos preguntamos por el objeto de estudio? ¿Por qué nos preocupa el conocimiento del trabajo social, su carácter científico? Desde nuestra perspectiva del trabajo social no puede escindirse el objeto de estudio del objeto de intervención. Esta escisión se enmarca en una de las ideas preconcebidas en trabajo social, en particular y en las ciencias sociales, en general, más, lamentablemente, extendidas en el tiempo y en el espacio; esto es, la concepción dicotómica de la realidad: individuo o sociedad; asistencia o prevención; teoría o práctica; gestión o intervención; etcétera. En la línea de teoría o práctica la escisión muestra que hay un objeto de estudio teórico para la disciplina y un objeto de intervención práctica para la profesión. ¿Es esto adecuado a la realidad? ¿Otras profesiones hacen esta división?

Respondamos a estas cuestiones. En primer lugar, el proceso metodológico es: estudio del campo, análisis diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Entonces, ¿es que se puede estudiar y analizar un fenómeno o un problema social e intervenir en algo diferente? En segundo lugar, se puede aceptar y, de hecho, hay una corriente de pensamiento que integra el trabajo social dentro de las tecnologías ateniéndose a la división de la ciencia que hace el epistemólogo Mario Bunge. Se sabe, además, que todo este debate se formuló en Estados Unidos en los años 50<sup>44</sup>. El trabajador social 2 del grupo de discusión 1 defiende esta posición.

Este participante responde a esta cuestión sosteniendo que el afán científico es una nueva manera de buscar el reconocimiento social, ese reconocimiento todavía no adquirido. De aquí se desprende que el objeto de estudio no es una preocupación por el conocimiento en sí mismo, de modo que la profesión se desarrolle y mejore sus prácticas, sino que tiene que ver con una búsqueda de prestigio social y falta de identidad.

TS2 (GD1): “Es un debate que se hace por falta de identidad. El ingeniero de caminos hace puentes, caminos y demás y no se plantea cual es el objeto de estudio... o un informático. Yo creo que ahí, esa parte de las disciplinas más vinculadas a las ciencias que han tenido su prestigio social, reconocimiento económico y tal, no han tenido que discutir esto. Tenían su prestigio. Nosotros discutimos porque no lo tenemos. Porque esa discusión nos da prestigio y queremos llegar a él. Pero es que claro, así se ha hecho nuestra identidad precisamente. O sea, un ingeniero estudia química, física, y eso son sus ciencias... La ingeniería no es una ciencia. Incluso muchos médicos también lo tienen claro ¿no? La ciencia es la química, la física, y luego tienes una tecnología para curar. No sé si a veces, algunas profesiones como enfermería u otras que han tenido que imprimirse de este halo científico, que estaríamos, en el fondo, más cerca de las tecnologías o de carreras técnicas, aunque fuera técnicas de la intervención social... hemos tenido, sin embargo, por prestigio o por una necesidad personal decirnos que ‘somos una disciplina’, ‘es que nuestro conocimiento es científico’”.

TS5 (GD1): “A lo mejor tenga que ver con un tema de autoestima científica, que parece que las ciencias sociales no tenemos. Yo creo que tiene que ver con un reconocimiento social que no se les da”.

---

<sup>44</sup> Hernan Kruse narra este debate en su libro.

Estos asertos, nacidos de la discusión sobre el objeto, nos conducen nuevamente al principio del epígrafe. Definir el objeto del trabajo social, entendido éste como condición *sine qua non* para adentrarnos en el terreno de la *episteme*, es una tarea compleja. Las definiciones encontradas nos remiten a: 1. La heterogeneidad e inseguridad de las respuestas. 2. La formulación del objeto no forma parte de la preocupación del profesional. 3. Tal preocupación, en todo caso, está ligada a una búsqueda de reconocimiento social.

¿A qué se debe esta constante alusión al reconocimiento social? ¿No se reconoce suficientemente al profesional del trabajo social? ¿En dónde se asienta tal percepción? La discusión sobre la necesidad de reconocimiento social hace caer en la cuenta de un desajuste en la percepción de los profesionales. La contradicción se presenta en el reclamo de una mayor visibilización de la profesión en la sociedad. Se dice “hace falta visibilizar más la profesión”, “no sabemos vendernos”, pero a la vez descubren en su propio discurso que en realidad son muchos y la demanda ha crecido.

TS3 (GD1): “Quizás a nosotros, a nivel de identidad nos falta un poco eso ¿no? el sabernos vender más ¿no? Nos vendemos poco”.

TS2 (GD1): “Yo no creo que nos vendamos poco. Vamos, profesiones como la nuestra con la presencia social, el desarrollo de los servicios sociales, con presencia en educación y sanidad, con 40 años como mucho ¿no? de titulación universitaria,... En 30 años, el crecimiento exponencial y la demanda social hacia nosotros es mucho mayor de la que a veces podemos pensar. Muchas veces escuchas a la gente “es que no nos vendemos”... Somos 500 trabajadores sociales en sanidad en Madrid y hay, me parece, que 120 psicólogos. Y sin embargo estamos ‘emparanoiados’ con que hay muchísimos psicólogos. Cuando pones los números sobre la mesa, la realidad es esa. Hay 32 trabajadores sociales en el Gregorio Marañón, el único profesional no sanitario”.

TS1 (GD1): “Es verdad, en unos años, se ha hecho notable el crecimiento de la profesión. Y antes lo hablaba, tiras una piedra y salen ‘taintos’ trabajadores sociales”.

Esta contradicción pone de relieve que ocupar un lugar en la sociedad, el estatus, no está directamente relacionado con el prestigio social de la profesión, que el lugar ocupado sea estimado y valorado por los demás. De ahí



que el “no sabemos vendernos o nos vendemos poco” pueda traducirse en un lamento por la falta de reconocimiento y la estima percibida. Puesto que si contrastamos la afirmación con la realidad (más trabajadores sociales que psicólogos, por ejemplo) no se confirma lo expresado.

¿A qué se debe entonces esta percepción? Algunos profesionales identifican que el problema de percepción se origina en el seno mismo del trabajo social. “¿Cómo nos miramos nosotros mismos?”. Nos enfrentamos ante un problema de estima y valoración.

TS8 (GD2): “Siento que existe una cierta baja autoestima del trabajador social”.

TS6 (GD2): “Es como los adolescentes que se miran al espejo y se ven horrorosos y salen a la calle escondidos y tapándose la cara. Las chicas poniéndose no sé cuánta pintura para taparse la cara y están horrorosas. No sé qué grado de patología hay. Pero yo creo que sí hemos hecho eso, nos vemos mal en el espejo por lo que sea... y de cualquier manera, y taparnos y enfrentarnos a los otros desde ahí, no desde otro lugar que sería: a ver, qué hacemos juntos, vamos para adelante ¿no? Hubiera sido mucho más sano y mucho más productivo. Pero eso se ha dado, realmente”.

TS1 (GD2): “Cuando decimos cómo nos miran los demás, lo primero de verdad que tendríamos que mirar en esta pequeña historia es cómo nos hemos mirado a nosotras mismas y cómo nos hemos puesto de verdes pálidos”.

Destacábamos al principio del epígrafe con Todorov (2003) la importancia de que una existencia sea valorada para el desarrollo de la identidad. Pero no sólo se desarrolla el yo con la valoración del grupo social de referencia sino que dicha valoración ha de ser aceptada por el propio sujeto valorado (Erikson, 1980; 1993). Toda esta disertación nos lleva a pensar que el estudio de la identidad profesional hoy pasa por analizar el lugar que ya ocupa el trabajo social. ¿Qué lugar ocupa, qué es lo que hace en ese lugar y por qué en ese lugar no terminan de percibir la valoración en la que poder reconocerse? En esta tesis, como se decía en la introducción, se han soslayado las cuestiones de género por las razones allí señaladas, pero esa

interpretación que hacen de sí mismas es muy propia de las mujeres<sup>45</sup>; y más, en el caso que nos ocupa si relacionamos su objeto de trabajo, la pobreza, con la identidad de género. Trabajar para los pobres no está reconocido más que en el lugar de la asistencia social. Los trabajadores sociales de hoy, al menos hasta la consecución del título de diplomados, han tenido muy difícil la conquista de la identidad como técnicos de los servicios sociales. La integración de algunos profesionales varones ha supuesto, en este sentido, una mejora de la imagen de los profesionales pero, como bien ha demostrado en su tesis la Dra. Bañez (2004), los profesionales masculinos han procurado escalar puestos de poder en lugar de dedicarse a la atención directa.

En esta línea se puede interpretar que los discursos, hasta el momento, hayan puesto de manifiesto la dificultad de los profesionales para hablar de sí mismos. No hay seguridad en las respuestas acerca de la definición profesional ni del objeto de la disciplina. Por tanto, se puede sospechar que es en la valoración donde encontramos problemas, resistencias o inseguridades. Son los propios profesionales los que se detienen y se preguntan “¿cómo nos hemos mirado nosotros mismos?” Y reconocen: “nos hemos mirado mal”.

En definitiva, de lo que aquí se trata es de profundizar y analizar esa auto-percepción que hoy está suponiendo un freno o un conflicto en el reconocimiento del trabajo social. Si la profesión tiene un lugar en la sociedad es porque ésta reconoce su existencia y la valora. Pero como ya hemos dicho se advierte un desajuste o falta de aceptación entre lo que el otro (la sociedad) valora y lo que el trabajo social valora de sí mismo. ¿Qué es aquello que los profesionales del trabajo social valoran de sí mismos y por lo que les gustaría ser reconocidos? ¿De dónde vienen los complejos, las bajas autoestimas y la constante lucha por el reconocimiento social? Estas y otras preguntas

---

<sup>45</sup> Para la profesora Patricia Amigot (2011), existen una serie de indicadores que presentan el género como un dispositivo de poder: “una menor valoración social de lo femenino”, “una mayor restricción de la capacidad de intervención en su vida y en su contexto”, “una más intensa demanda social para el cumplimiento de determinados estándares” (p. 192).

originadas en la (in) definición del trabajo social se irán abordando a lo largo del análisis de los discursos profesionales.

### *5.1.3 La dimensión política del trabajo social*

No podríamos acometer la tarea de elaborar un marco de significado del trabajo social sin vincularlo a su contexto: la política social propia de un Estado social democrático de derecho, y su coherente sistema de protección social. La perspectiva comunitaria sería uno de los sistemas amplios en el cual el trabajo social podría intervenir para trabajar con la población de forma tal en la que se pudiera articular las necesidades individuales integradas en comunidad. Esta es la dimensión más política de la profesión de trabajo social. Porque el profesional no interviene al margen de estos ámbitos y, por tanto, no es casual que tengamos que incorporarlos a la reflexión sobre la identidad profesional. “En este sentido podemos afirmar que la dimensión política del trabajo social ha sido siempre una preocupación y un aspecto constituyente de la identidad profesional, ya sea representada por la perspectiva funcional de las primeras profesionales anglosajonas o desarrollada en las reflexiones del movimiento de la re-conceptualización latino-americana” (Zamanillo y Martín, 2011, p. 104).

Como hemos explicado en la historia, la década de los 70 fue un tiempo importante para la reflexión sobre la identidad del trabajo social, en general, y de su vinculación a la realidad político-social del país. Es un tiempo de crisis política y profesional. Y la crisis profesional y la política ¿no nos remite a una crisis ideológica que podría decirse que se encuentra en la base de los problemas epistemológicos de la disciplina? ¿Qué queremos decir con esto? Que si en sus inicios, como hemos visto en el capítulo de la historia, la profesión se configura como una *tekhné*, para ir desarrollando lentamente sus bases epistemológicas, hoy, debido a la desideologización de nuestra época, la disciplina ha caído en un vacío ideológico que ha impedido la maduración del esfuerzo que se hizo en la re-conceptualización. En efecto, en esa época fue la

voluntad de dar sentido a la intervención, definida su identidad como agente de cambio, que tuvo su fundamento en teorías como la funcionalista y la dialéctica. Como se sabe, en Latinoamérica la resolución de la crisis profesional se condujo a través de un proceso reflexivo apoyado en el movimiento de la re-conceptualización latinoamericana. Encontramos en el documento de Araxá<sup>46</sup> de 1967, que tuvo lugar en Brasil, una clara referencia a la política social como función que se deriva de la naturaleza y de los objetivos del trabajo social. En España, de la mano de Montserrat Colomer (1990), se hizo un tímido esfuerzo por dotar de estos contenidos teóricos a la profesión. Esfuerzo que no fue compensado con una reflexión prolongada y madurada de los marcos teóricos que debían apoyar la intervención social, aunque sí se puso una gran energía en la acción social para dotar al país de instituciones políticas que cumplieran con los fines de un Estado social democrático y de derecho.

Esta preocupación y relación identidad-política en España puede reconocerse en dos momentos álgidos para la profesión: el desarrollo de las III Jornadas Nacionales de Asistentes Sociales en Pamplona en 1977 y la publicación en 1979 del libro “Introducción al bienestar social” de Patrocinio de las Heras y Elvira Cortajarena. Se realizó un importante esfuerzo por definir el trabajo social y comunicar “su objeto” –*binomio necesidad-recurso*- y su “objetivo” –*los servicios sociales*-, para obtener, en primer lugar, un sistema de protección social no asistencial, como el propio de la Dictadura, en el que el Ministerio de la Gobernación, era el principal dador de la asistencia a los pobres y un reconocimiento del trabajo social como profesión propia de este sistema. Con todo esto, en la década de los 80, se hace evidente la estrecha relación entre el trabajo social y la política social. Así mismo lo confirma una de las autoras, Patrocinio de las Heras, en una entrevista realizada durante la realización de esta tesis doctoral: “En España se creó el sistema de bienestar en los años 80; y además, con un gran protagonismo de los trabajadores

<sup>46</sup> “Política Social y la Planificación del Servicio Social”. Documento de Araxá. Consultado el 17 de mayo de 2012 en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000186.pdf>

sociales (...) Entendimos que éramos mucho más eficientes actuando en los partidos políticos en defensa del Estado de Bienestar, de acuerdo al ideario que cada profesional comparte” (Martín Estalayo y Zamanillo Peral, 2011, p. 164).

Las actuaciones se estructuraban a partir del argumento global de bienestar, acortando así las distancias (o haciéndolas casi inexistentes) entre el criterio técnico y el político; la movilización profesional se hacía visible en la sociedad y, como ya decíamos en la construcción de la historia, existía una conciencia clara de participación en el proceso de cambio político y en el desarrollo de la política social del país. Recordamos, a modo de ejemplo, cómo la elaboración de la enmienda a la Constitución Española fue una importante defensa y un compromiso realizado por las trabajadoras sociales para garantizar la universalidad de los derechos sociales en todo el país. Asimismo, en las aportaciones profesionales nombradas, se introduce el término de bienestar social. La acción del trabajo social persigue el bienestar social, concepto característico de la política democrática de occidente.

Esta relación interdependiente entre la política y la identidad es traída por los discursos de algunos profesionales cuando tienen que dar cuenta de la aportación y el significado del trabajo social en la sociedad de hoy.

TS2 (GD1): “Yo creo que [el trabajo social] va vinculado a un Estado social democrático de derecho que tenemos y como profesión que garantiza o está íntimamente vinculada al Estado de bienestar (...) yo entiendo el trabajo social muy vinculado a la política, a la sociología, a la perspectiva más comunitaria”.

TS6 (GD1): “A medida que avanza la sociedad, y que avanzamos como Estado de bienestar en un país democrático, el sentido [de la profesión] evidentemente cambia”.

Sin embargo, más allá de estos tímidos asertos, la dimensión política del profesional ha ido perdiendo vigencia en los discursos y el profesional de trabajo social se ha ido adentrando en un progresivo proceso de desideologización. El convencimiento de un trabajo social vinculado a la política

va desapareciendo conforme baja la edad de los profesionales participantes del estudio. Y en el caso de quienes afirman esta relación aparecen dificultades para argumentarla. Téngase en cuenta que aquellas personas participantes del estudio que superan, dicho de forma aproximada, los 60 años contribuyeron como profesionales a ese cambio político y social, y los que cuentan con 50 años manifiestan haber vivido aquella etapa floreciente de la creación y expansión de los servicios sociales. Por tanto, el discurso político cambia según las referencias temporales y contextuales de los profesionales. El rango mayor de edad se pronuncia con rotundidad por tener muy presente lo vivido, el de mediana edad alude a un pasado que fue y a un presente que ya no es, y los más jóvenes no lo ven claro o, más bien, aunque sepan que existe una relación política-trabajo social, en tanto que influye en la intervención, tienen dificultades para armar una argumentación al respecto. Véase en el siguiente discurso: ¿El trabajo social tiene una dimensión política?

TS9 (E.G3): “Pues yo no creo que debiera ¿eh? Yo creo que tendrían que ser cosas totalmente separadas”.

Ante esta firmeza en concebir lo político y lo profesional como dos espacios separados, se insiste: ¿consideras que el trabajador social tiene que tener ideología?

TS9 (E.G3): “Yo creo que no. Tiene que tenerla como persona pero no como profesional. Es que quizás yo... Yo creo que si el trabajo social tuviera que estar dentro de la política, que pudiera ser que sí, tendría que ser un trabajo social y una política sin colores”.

Aquí se puede reconocer a estos jóvenes de hoy que viven la política centrados en el desprestigio y, por tanto, la descalificación a los partidos políticos, de ahí que su discurso se presenta como disociado entre lo profesional y lo político. Por eso es difícil hacer una comparación con los discursos profesionales de la etapa de los setenta. Pero hay otras voces que, aun reconociendo la poca implicación, consideran que el camino para lograr los objetivos de cambio que persigue el trabajo social pasa por una mayor participación en el espacio político. El trabajador social es un observador

directo de la realidad, por lo tanto cuenta con una información privilegiada que pudiera ponerse al servicio de quiénes pueden favorecer su modificación.

TS12 (E.G3): “Creo que hacen falta dos cosas importantes también en los profesionales del trabajo social. Una, la sociología, conocer bien a la población con la que nos enfrentamos en los diferentes momentos. Y otra, la política, creo que necesitamos implicarnos más en política para lograr esos cambios”.

TS5 (E.G2): “A los políticos ¿qué les interesa? Datos. Entonces, si nosotros no somos expertos en obtener y analizar datos para que los políticos puedan tomar decisiones no les estamos ayudando”.

Un matiz importante es el que introduce este otro discurso de una profesional con un claro convencimiento de la estrecha relación entre la acción técnica y la acción política. Falta conocimiento sobre política entre los profesionales, falta un análisis macro-estructural de la sociedad para una mejor comprensión e intervención en la realidad. Este desconocimiento es el que acompaña la extrañeza sobre aquellas actuaciones que pudieran traspasar el límite de lo técnico y con-fundirse con lo político.

TS8 (E.G2): “A mí, había una cosa que me crispaba bastante que es ver en los profesionales de trabajo social las limitaciones que tenemos en conocimientos de políticas públicas... internacionales, mundiales, todo lo que tiene que ver más con el análisis macro-estructural, y en ese sentido entender y aprovechar desde abajo, y presionar para el desarrollo. Y yo, ahí, la verdad es que lo tengo que reconocer, mientras que me imponían algunas cosas podía redefinirlas y hacer propuestas sin miedo. Había compañeros que me decían que era una acción política desde una posición técnica. Pero es que la política impregna todo nuestro quehacer”.

Como decía Van Dijk (2000) las identidades más fuertes son aquellas que encuentran puentes y acuerdos entre el sí mismo personal y el social, aquellas que, como grupo profesional en este caso, comparten significados, cogniciones, representaciones y todo esto afecta a sus prácticas. Para este autor hablar de representación mental de un individuo o de una colectividad es entrar en el terreno de la ideología. Decir que la ideología tiene que ser desterrada al ámbito de lo personal es no entender el concepto ni las implicaciones que ésta tiene para el grupo profesional. ¿Será acaso la falta de

ideas compartidas o la no identificación de éstas y con ellas un factor que caracteriza el problema de identidad profesional? ¿O será más bien que estas ideas (ideología) están mudando a otras nuevas, y por ende, la identidad está sufriendo su proceso natural de cambio? Según todos los analistas sociales es esta última la explicación más plausible. Los jóvenes profesionales que hemos entrevistado no tienen los cimientos ideológicos que tenía el grupo de profesionales de los años setenta, ni ninguno de los jóvenes de hoy. Sin embargo, les hemos visto moverse en el 15 M porque sí quieren cambiar la sociedad, pero se mueven por motivos concretos, no les mueven los grandes ideales.

En consecuencia, sosteniendo que la ideología influye en la definición profesional, vamos a ver a continuación cómo esas ideas han ido mutando con el paso del tiempo y afectan no sólo a la definición del trabajo social sino a sus prácticas concomitantes.

TS6 (E.G2): “la definición mía como profesional o como yo me puedo ver si salgo de mí misma y me miro, no tiene nada que ver cómo me veo yo ahora a cómo me veía hace tiempo. ¿Por qué? Pues porque cuando yo salí, lo hice con muchas ganas, creyéndome lo que estaba haciendo y en un momento social y político donde todo lo que era servicios sociales se empezaba a reconocer. Se dejaba de ver el tema de la caridad y se empezaba a reconocer que las cuestiones sociales podrían estar administradas y dirigidas por un profesional y no por un, con todos mis respetos, por un voluntario que desde la caridad hiciera eso. Se empezaron a sustituir todo lo que eran los vales de comida por el tema de administrar el recurso, el acompañamiento... Entonces, desde ahí yo me creía el trabajo que estaba haciendo. Creía en las personas, creía que el cambio cada uno lo podía hacer si uno quería y yo lo único que podía hacer era acompañar en el cambio. Todos esos valores yo los tengo todavía metidos en la cabeza, lo que pasa es que ahora mismo me veo como trabajadora social, pues qué quieres que te diga, ha cambiado mucho. Y ha cambiado fundamentalmente, sobre todo en una institución como la del Ayuntamiento, tu trabajo está totalmente mediatizado por el equipo de gobierno, por la ideología. Entonces, evidentemente cuando estaba Tierno Galván, cuando se empezaba aquí con todo el tema de lo social y tal, no tiene nada que ver con lo que tenemos ahora”.

La política del país ha cambiado y esto afecta a aquellas ideas que encarnaba el trabajo social hasta el momento. Como vemos en el discurso de esta entrevistada, la política y la ideología imperante condicionan las prácticas



profesionales y, por tanto, la mirada del trabajo social sobre sí mismo y sobre el ciudadano objeto de intervención. Con esto queremos volver a insistir sobre la dimensión política como algo constituyente e importante en el discurso del trabajo social. Puesto que una intervención social en una realidad concreta, carente de un análisis de todos los elementos estructurales que participan en dicha realidad, no puede dar lugar más que a explicaciones parciales o actuaciones insuficientes, como las puramente técnicas.

Uno de los factores que explican la desideologización es que, como decíamos en el tercer capítulo, el individualismo se cuela por todos los rincones. Así, uno de los cambios más significativos que afectan a la mirada profesional y tiene que ver con la nueva explicación de la sociedad (así lo señalan sus protagonistas) es el proceso de individualización de las problemáticas. Al prescindir de una explicación global de todos aquellos componentes que contribuyen al surgimiento de problemas o malestares, se señala al individuo como causa y solución de los mismos. ¿No es esto una vuelta a la ideología liberal del siglo XIX y su acento en el concepto de autoayuda? Lamentablemente este concepto se sigue transmitiendo en algunas de las escuelas de trabajo social. Esta es la sociedad donde el trabajador social interviene y no está exento de contribuir en la consolidación de este tipo de sociedad, más aún si carece del conocimiento global.

TS6 (GD2): “Y el análisis de la sociedad en este momento se realiza a través de lo que dicen los medios de comunicación, las nuevas tecnologías, el no sé qué... Esta sociedad ahora tiene otra explicación que yo no conozco. Pero así y todo, la ideología reinante es el neoliberalismo y nos está conduciendo a todos a esto. Y ahora aterrizo con lo del trabajo social. Lo que se hace es situar en el individuo el problema y, por tanto, la solución. Y no lo situamos en ese análisis de la sociedad que genera la exclusión, la precariedad, y todo lo que sea, y no somos capaces de hacerlo tampoco los profesionales. Yo creo que es un mal genérico más amplio que el de la profesión, el encontrar una solución y una manera diferente de resolverla. Entonces, es que estamos... es que todo lo centramos en la persona”.

Este es un claro ejemplo de cómo un trabajador social puede contribuir, sin darse cuenta, a un tipo de sistema político con una ideología que

responsabiliza exclusivamente a los ciudadanos de las situaciones de malestar que manifiestan. Pero bien es cierto, que esta falta de reflexión sobre el entramado político-social en el que vivimos, no se traduce en una práctica profesional satisfactoria. El profesional de trabajo social se concentra más en las limitaciones institucionales que en las fisuras que puede abrir si toma conciencia de cómo se deja llevar por la ideología dominante, esto es, de su inevitable alienación al sistema. Así, manifiesta su hartazgo respecto a las tareas relacionadas con la contención de aquellos colectivos que puedan ser un peligro a la paz social.

TS1 (GD1): “Tenemos una tarea de contención (...) un profesional aquí para que apacigüe un poco y que pare esta brecha ¿no? (...) Tengo la sensación de que ponemos un trabajador social y ¡jala!... que paren los posibles altercados que puedan venir”.

TS5 (GD1): “Muchas veces tengo la sensación de que estamos de tirita, el trabajador social tirita, además que sea elástica, todo lo que pueda ser, para que así pueda aguantar todo lo que pueda (...) nos estamos quedando en eso, en un parche de servicios sociales, en el parche de educación, en otro parche y otro parche y cada vez más el parche del parche del parche”.

La queja sobre lo que supone que es un sistema de servicios sociales que no llega a contener el daño que sufren las personas por su falta de recursos, crea una gran contradicción en los profesionales que se experimenta al percibir que el trabajo social participa y favorece el mantenimiento del sistema actual. No obstante, se percibe la necesidad de convivir con estas ambigüedades y paradojas propias de la profesión. Es la inevitable alienación que decíamos más arriba, que toma forma de racionalización como defensa ante la imposibilidad de enfrentarse a las situaciones de malestar estructural:

TS8 (E.G2): “Hay que convivir con la contradicción. Y más en un espacio como el que ocupa el trabajo social que muchas veces es un espacio entre lo económico y lo político. Por eso, cuando un trabajador social me dice que es apolítico...”

TS2 (GD2): “Asumimos la contradicción. Yo creo que gran parte de la frustración que como profesionales manejamos viene de esa contradicción de que nos hacemos cargo del sistema. Es decir, el sistema en un momento

determinado analiza la realidad desde un punto de vista paradójico y esto lo incorporamos”.

Sin embargo, hay quienes piensan que contener es dar bazas al neoliberalismo actual. Pero en la división social del trabajo, ¿no hay profesiones en las que una de sus funciones sociales es contener a la población en aras de la paz social? ¿Es ésta la única? ¿Y es solo en estos tiempos? Si hacemos un repaso a la historia, el sistema de bienestar social español siempre ha sido insuficiente para contener el daño que sufren las personas vulnerables. ¿Por qué sólo hoy se vive con tanto malestar profesional? Podría interpretarse que los profesionales tenían unas expectativas tan indiscutibles sobre el progreso del sistema que nunca pudieron pensar en su paralización y mucho menos en su retroceso.

TS4 (GD2): “Yo creo que de todas formas, la función que tenemos es la de contención del problema ¿no? Entonces, cuando somos contenedores del problema en realidad formamos parte del sistema neoliberal. Estamos conteniendo todo lo que ocurre, o sea, los cambios, las transformaciones, todo lo que se produce... entonces nosotros formamos parte de ese control”.

TS1 (GD2): “A mí me recuerda un libro que leí hace tiempo de Naomi Klein que se llama *La doctrina del shock*. Pues es un libro terrible y a mí me da la impresión que es lo que está pasando en este momento y en este país. La sociedad está entrando en shock y es un shock buscado. Este shock se ha hecho intencionadamente desde un punto de vista neoliberal para cargarse los sistemas públicos en general. Dentro de esa bola de magma hay unas cuantas profesiones que, en teoría, tienen que seguir funcionando para que, efectivamente, el malestar tenga una carga menos brutal en la vida de las personas ¿no? Y eso es una mochila tremenda”.

Pensamos que es imposible erradicar por completo la contradicción o la paradoja de la tarea humana mas, reconocerla es el primer paso para considerar la vigilancia y la reflexión como una herramienta indispensable y cotidiana en las prácticas profesionales. De este modo, aunque la tarea de contención siga formando parte de las funciones del trabajo social, puesto que trabaja y enfrenta situaciones de sufrimiento, se pueden poner en marcha nuevas estrategias y actuaciones que contemplen la problemática en su globalidad, esto es, más allá del individuo y su responsabilidad.

Para terminar este epígrafe es preciso recordar que la mayor parte de los discursos que hablan de política, de ideología, de la función contradictoria de la contención, corresponden a las percepciones de los profesionales de mayor edad. Por lo que no podemos dejar de señalar la desideologización como una de las cuestiones que forman parte del análisis sobre la identidad profesional actual. No considerar la dimensión política del trabajo social es renunciar a uno de los sustentos que estuvieron en los orígenes de la profesión.

## 5. 2 La intervención en trabajo social

Hemos visto en el epígrafe anterior cómo la palabra más repetida para construir el significado del trabajo social es la de intervención. Podríamos decir, entonces, que el trabajo social puede reconocerse principalmente a través de su acción. En el proceso de reconceptualización latinoamericana se refirieron al trabajo social como una *disciplina de intervención* en la realidad social, poniendo de relieve su vertiente práctica aunque, a su vez, derribando de un plumazo el eterno debate sobre si el trabajo social puede ser considerado una disciplina o una profesión. Son muchos los textos de la época que contribuyeron a resolver el divorcio de sobra conocido de la teoría y la práctica. También obras como la de *Social Diagnosis* (1917) y la de *Case Work* (1922) de Mary Ellen Richmond nos recuerdan la imperante necesidad de orientar la práctica desde un conocimiento teórico.

Es importante dejar clara esta relación entre la intervención y el conocimiento, pues bajo este prisma queremos abordar el análisis de los discursos que vamos a presentar a continuación. Una de las cuestiones más reseñables como resultado de esta investigación es la discusión descubierta a la hora de narrar el rol y la tarea profesional. Qué es percibido y reconocido como intervención del trabajo social será el eje vertebrador de este segundo

epígrafe. Los resultados discursivos nos remitirán ineludiblemente al artículo de la trabajadora social Esperanza Molleda (2007) titulado *¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social?* y, por eso, vamos a utilizar algunas de sus reflexiones a modo de encuadre.

Según la autora, una de las quejas más repetidas en los espacios profesionales es la de “no podemos hacer intervención social, sólo podemos hacer gestión de recursos” (Molleda, 2007, p. 140). Esta queja, dice esta trabajadora social, pudiera revelar preguntas profundas acerca de la identidad profesional y, asimismo, pudiera trasladarnos a la actualización de reflexiones sobre el valor de lo que somos y hacemos, pero lejos de esto, la frase simplemente se repite y se extiende por doquier. Pensamos que la queja, a diferencia de la crítica, paraliza y es improductiva. La crítica, en cambio, es examen y juicio y para llevarse a cabo precisa dedicar un tiempo a reflexionar sobre la cuestión. Si antes resaltábamos la importancia de tener en cuenta el conocimiento para hacer intervención social es porque partimos de esta misma premisa:

“Para poder hacer intervención social es necesario antes que nada ir elaborando un saber rico y vivo acerca de cuestiones que pueden ubicarnos en nuestra tarea más allá de las funciones encomendadas en nuestro puesto de trabajo. Hay que leer, pensar y escribir sobre qué sentido tiene el trabajo social en nuestra sociedad actualmente; cuáles son los fines del trabajo social y cómo se enmarcan los objetivos que nos proponemos en relación con nuestros usuarios; a qué llamamos problemas sociales; a qué vienen las personas a nosotros y qué les ofrecemos; cómo se pueden producir cambios en las personas y en las situaciones; cómo saber si nuestras actuaciones son adecuadas o no; cómo valorar los cambios o la ausencia de cambios en las personas que atendemos, etcétera. Es decir, hacer teoría desde la práctica. En la medida en que no estemos involucrados activamente en este trabajo teórico, tanto colectiva como individualmente, no podremos deshacernos de la desagradable sensación de ser, sobre todo, gestores de recursos” (Molleda, 2007, pp. 140-141).

Hemos encontrado en los relatos una reacción llamativa ante la tarea de gestión de recursos. Tal y como describe Esperanza Molleda, se expresa en tono de queja y se le acusa de ser una función que ocupa gran parte del tiempo

de ejercicio profesional impidiendo así llevar a cabo lo propio del trabajo social: la intervención social. Se plantean incluso como tareas antagónicas, gestión *versus* intervención, o como roles profesionales distintos, perfil del trabajador social gestor o perfil emancipador. Estas afirmaciones pudieran esconder razones más profundas que atañen a la identidad profesional y por eso hemos tratado de trascender la queja e intentar desentrañar qué esconde en su interior. Como se ha dicho, quizás el detenimiento sobre la misma nos permita reflexionar acerca del valor de lo que son los trabajadores sociales y, fundamentalmente, de lo que hacen.

Para este abordaje, precisamos rescatar del capítulo de identidad aquellas anotaciones que explican cuáles son los elementos que participan en la construcción identitaria. Y la primera cuestión importante es recordar que el desarrollo del yo, la identidad, surge a través de la valoración social pero, al mismo tiempo, con la aceptación de esa valoración por el propio sujeto (Erikson, 1980; 1993). Por tanto, es fundamental atender a la experiencia e interpretación subjetiva (Goffman, 1987). Además, como apuntaba Norbert Elias (1990), en las sociedades denominadas desarrolladas a veces se pone más el acento en aquellas características que nos singularizan que en aquellas que son comunes con otros. O dicho de otro modo, el reconocimiento de los otros puede darse por medio de la conformidad o la distinción. Mientras que la conformidad remite a una aceptación o valoración por medio de la semejanza, la distinción se logra a través de la admiración y lo extraordinario de las capacidades del sujeto (Todorov, 2003). Cuando los profesionales dicen no poder hacer lo propio del trabajo social y, en cambio, hacen aquello que pueden hacer perfectamente otros: ¿estarán reclamando acaso un reconocimiento de distinción? ¿Cuál es la función extraordinaria que se reclama? ¿Qué se entiende por lo propio, lo auténtico, lo originario? ¿Por qué no se reconocen en su hacer o no lo valoran? Estas y otras son las preguntas que se han ido tejiendo en la trama discursiva a partir de las aportaciones de sus personajes.

### **5.2.1 La queja principal: la tarea de gestión de recursos**

¿Qué está sucediendo en trabajo social que la tarea de gestión de recursos no se entiende como una intervención propia de la profesión? ¿Por qué esta separación y exclusión de tareas? ¿Qué quieren hacer los profesionales? ¿A qué se refieren cuando hablan de gestión de recursos?

Curiosamente hemos coincidido en las entrevistas con una frase idéntica a la reflejada por Esperanza Molleda en su artículo (2007).

TS7 (E.G2): “Hay muchas veces que pensamos que somos administrativos de lujo”.

Son afirmaciones de este calibre las que alertan de una auto-percepción basada en la conformidad y la semejanza. Llamarse a sí mismos administrativos, es hacer referencia a la ejecución de unas tareas que pueden igualarles a otra profesión que ya existe y está ubicada en el espacio de las profesiones con una cualificación menor. Decir que son iguales que los administrativos y lo único que les diferencia es el “de lujo”, es decir que están siendo sobrevalorados, o lo que es lo mismo, sobre-retribuidos por una tarea que puede realizarse por un profesional menos cualificado.

Pero, ¿qué administran los profesionales del trabajo social? ¿Recursos o prestaciones sociales? Veamos en sus propias palabras cómo se expresan y valoran esa tarea, que, en principio, ya hemos advertido que no la conciben como algo propio o esencial del trabajo social. Para ello, seleccionaremos solamente algunos de los discursos que puedan servir como representación de la voz general.

TS5 (E.G2): “Cuando ingresé en el equipo la labor del trabajador social, que a mí me deprimió, era prácticamente participar en algunas primeras entrevistas de recogida de datos sociodemográficos y punto. Y búsqueda de recursos”. (...) Yo creo que el desarrollo de los servicios sociales ha tenido efectos paradójicos. Por una parte, ha dado lugar al trabajo social y a los trabajadores sociales como gente que se dedica a la gestión de recursos y a atender a las necesidades, pero por otra parte también como que se ha orientando mucho a esa área. (...) Pero no hay experiencias que identifiquen

a los servicios sociales como un lugar en donde además de la gestión de recursos se hacen otras cosas con los usuarios”.

TS1 (E.G1) “Mi reflexión desde una trayectoria ya del final es que quizás la falta de identidad como profesión tiene que ver con haber adoptado o asumido cosas sin haber sabido frenarlas a tiempo... Entonces como que eso nos daba identidad. Y yo creo que ese es uno de los grandes problemas que tenemos ahora mismo: estar demasiado encorsetados en gestionar prestaciones, sean las de renta mínima o las de dependencia o muchas otras prestaciones. Al final nos hemos convertido en general (por supuesto que hay excepciones en los servicios sociales públicos donde hay un peso importante de trabajadores sociales), lo que más se identifica desde fuera, tanto por los propios responsables de esos servicios sociales como de la población beneficiaria es el papel más como gestionadoras de prestaciones que como gestionadoras de apoyos, de acompañamiento en situaciones de dificultad, de conflictos o lo que sea, lo que es intervención”.

TS7 (E.G2): “Ahora hacemos mucha gestión y poca intervención. Nos pasamos la mayor parte del tiempo haciendo papelitos pero a mansalva. Tenemos una cantidad de trabajo burocrático impresionante. Entonces hacemos muy poca intervención y la intervención que hacemos...”

TS12 (E.G3): “Lo que se intenta, yo creo que cada vez más, es mantenernos alejados de los recursos meramente materiales o del tipo que sea. Conseguir el cambio como profesionales, no como profesionales que gestionen”.

Varias cuestiones podemos destacar de estos argumentos: 1. Toda demanda que tenga que ver con la función de gestionar recursos no es percibida con agrado por parte de los profesionales porque se considera que es una tarea administrativa. 2. Sin embargo, hay una identificación del trabajo social, que proviene de fuera, que tiene que ver con la gestión de recursos y prestaciones. 3. La creación del sistema de servicios sociales ha favorecido esta identificación y ha tenido un efecto paradójico: a la vez que dota de un lugar (una existencia) a los profesionales, se les asigna un papel que no reconocen como propio. 4. Las tareas de gestión superan a aquellas otras llamadas, por ellos mismos, de intervención.

Es tal la insatisfacción y el rechazo hacia la tarea de administrar, que llegan a no reconocerla como una tarea de su competencia y se propone incluso que esta pueda ser cedida a otros profesionales que, por su cualificación, se adecuen más a ella.



TS2 (E.G1) “En estos momentos en la administración o en las empresas ligadas con recursos, con muchos administrativos o con mucho personal que están preparados para administrar, pues yo creo que el trabajador social tiene que dejar que los papeles los cojan otros”.

Además, esta queja se acompaña de un discurso que clama la añoranza del pasado: antes se trabajaba con autenticidad, hemos perdido la esencia, antes no había tantos recursos que manejar y nosotras éramos el recurso, era una época bonita, el trabajo era maravilloso, etcétera. ¿Por qué se mira con tanta nostalgia al pasado? ¿Se puede volver a lo anterior?

TS6 (E.i). “Era una época en la que se manejaban muy pocos recursos. Yo recuerdo esa época como muy bonita porque sí se daba un contacto con la persona, que la persona confiara, se abriera, hablara, y se replantea un poco su situación (...). El no tener nada que repartir me ha podido ayudar a tener una relación más fructífera con la gente”.

TS8 (GD2): “Yo espero que la crisis nos vuelva a todos a nuestro sitio y que consigamos que el trabajo social vuelva a retomarse porque como no hay nada que dar pues nos demos a nosotros mismos. Pienso que esto va a ser una crisis buena. Esa es mi opinión ¿no? (...) El trabajo de calle, el trabajo de red... era maravilloso. Y yo en mi época que lo hice he disfrutado muchísimo. De repente, todos en el despacho, aquí no se mueve nadie. Y puede que dé caché, pero desde luego hemos perdido toda la esencia...”

TS6 (GD2): “Los que estamos aquí hemos vivido esa época en la que nosotros éramos el recurso y todo el problema que había eran las hojas de calidad. Entonces, se olvida la parte A, pasamos a la parte B. Y a este modelo B sólo el modelo B porque además la gente que llega empiezan a decir que no tienen nada. Y yo, como la abuelita esta digo... “pues yo no tenía nada cuando empecé”. Y no saben de qué se les está hablando”.

TS3 (EG1): “El inicio. Es buscar y reencontrarnos con la esencia, con el acompañamiento, más que nunca. Porque no tenemos panaceas, porque no hay recursos. Y más que nunca tenemos que estar ahí. Y que sea la propia persona la que va a salir por él mismo”.

Ante esta evocación del pasado y valorando lo conseguido en el presente, la primera duda que se nos plantea es la que sigue: ¿Es justo que el recurso se ciña solo a las potencialidades del trabajador social o de la persona ayudada en el marco del actual Estado democrático de derecho y, por tanto, de derechos sociales? Idealizar el pasado y sobrevalorarlo ante el presente puede tener efectos muy perversos. Es preciso poner de manifiesto que se trata de un

discurso regresivo de algunas profesionales ante la crisis actual. Lluís Bassets (2012) escribe al respecto en un artículo del periódico *El País* titulado *Los regresistas*<sup>47</sup>. En él se advierte sobre el peligro de contribuir al mito del regreso como la solución a las situaciones presentes.

“Tras destruir la mitología entera del progreso, toca ahora construir una nueva: la del regreso. Es probable que corresponda a uno de esos movimientos pendulares que nos hemos imaginado para comprender los cambios que suceden de forma sincronizada en las mentes humanas y que nos llevan a votar a partidos similares que hacen políticas muy parecidas y utilizan argumentos idénticos en zonas extensas del planeta. Pero vamos a vivirlo como si fueran verdades eternas, aunque dentro de muy pocos años un nuevo cambio de los vientos nos haga recuperar otra vez lo que ahora estamos abandonando” (Bassets, 2012).

Regresar a los tiempos en donde el trabajo social carecía de posibilidades materiales y “el profesional era todo el recurso” para llevar a cabo la intervención, es rememorar también un contexto político y social pre-democrático, un trabajo social pre-universitario, una tarea todavía muy ligada a estructuras y órdenes morales. Del mismo modo, mitificar el contacto y la relación directa con el usuario, las capacidades de éste para salir por sí mismo de la situación de dificultad, el trabajo social a pie de calle, es basarse en creencias que miran con parcialidad. Mas, es comprensible que cuando el futuro se atisba turbio suele ser una reacción natural mirar lo vivido obviando sus aspectos más negativos. Así encontramos versos como los de Jorge Manrique que ante la experiencia de dolor afirma que “cualquier tiempo pasado fue mejor”<sup>48</sup>. Versos como éste se acomodan en la tradición popular y se aceptan como verdad absoluta y, así, se idealiza y ensalza aquello que fue y ya no es.

Con esto, queremos decir que aunque la memoria participa de la dialéctica identitaria, como dice Ricoeur (2005), no es trasladable con tanta

---

<sup>47</sup> Consultado el 24 de mayo 2012 en el periódico el País. Lluís Bassets “Los regresistas” 19 de febrero 2012: [http://blogs.elpais.com/lluis\\_bassets/2012/02/los-regresistas.html](http://blogs.elpais.com/lluis_bassets/2012/02/los-regresistas.html)

<sup>48</sup> *Coplas a la muerte de su padre* de Jorge Manrique (1440-1479)

facilidad al tiempo actual. Pero la memoria contribuye a dar coherencia, por lo que es preciso analizar con rigor aquellos elementos constitutivos que se anhelan y aquellos que, aunque obviados, existieron. Con esta intención traemos a modo de fotografía algunas pinceladas del relato de una trabajadora social<sup>49</sup> que puede dar cuenta de ese pasado añorado.

Rosa García Sedano empieza a ejercer la profesión como asistente social en 1967 en la UVA (Unidad Vecinal de Absorción) del barrio Fuencarral de Madrid. Se le contrató con el fin de dirigir la guardería del barrio, un espacio utilizado por las madres para poder dejar a sus hijos mientras iban a trabajar. Se relata el escenario de intervención con las siguientes palabras: “las madres eran mujeres tristes, jóvenes envejecidas. La UVA de Fuencarral era un lugar estigmatizado”. Al principio manifiesta un gran deseo de hacer todo aquello que les habían contado en la formación, todo aquello que tenía que ver con trabajo social. Dice así: “estaba con ganas de hacer todo lo que nos habían contado que era trabajo social: trabajo de caso, grupo y comunidad”. Pero se encuentra con una expectativa social distinta, la relacionada con administrar el centro para el que le contrataron: gestionar comidas, organizar las plantillas de las trabajadoras del centro, pagar los suministros, cobrar la cuota a las madres, mirar si los niños llegaban con piojos, etcétera. El horario de gestión de la guardería era de 8 a 17 horas, y a partir de esa hora hacían trabajo social grupal o comunitario. La narración finaliza así: “Todo aquello formaba parte de mi trabajo”.

Otra de las experiencias laborales que presenta es la del año 1972 en el Distrito de Vallecas-mediodía. “El trabajo me pareció desolador. La gente acudía a tropel. El estilo de atención era apresurado. La gente venía para obtener la cartilla de beneficencia y el vale de alimentos”. Cuenta la protagonista que la visita domiciliaria le permitía establecer otro tipo de

---

<sup>49</sup> Exposición a cargo de la trabajadora social Rosa García Sedano para la asignatura “Marco institucional e histórico de los servicios social en el primer curso del Grado en trabajo social”. El 21 de mayo 2012 a las 9hs.

relación. “Iba porque me habían permitido que fuera, yo llamaba previamente aunque lo que se estilaba en ese momento era no avisar para pillarles por sorpresa”. Este tipo de actuación (avisarles) se plantea como una fisura en ese sistema de control. Para la profesional, era la manera de “humanizar el trabajo y hacer trabajo social a través de las cartillas y vales de comida”. “Las cartillas que hacías de ese modo se te quedaban en la memoria y tú te quedabas en su memoria”.

Hemos rescatado de la narración de su experiencia profesional dos aspectos fundamentales que contrastan o completan el discurso regresivo planteado. El primero se refiere al escenario de intervención: paisajes tristes, desoladores, míseros. El segundo alude a la tarea profesional: la gestión y administración de recursos o prestaciones era el marco donde desarrollar la intervención del trabajo social. La gestión de la guardería o la cartilla de alimentos permitían establecer un vínculo con las personas, era el espacio donde ejercer la profesión. Y repetimos las palabras de su protagonista: “todo aquello formaba parte de mi trabajo”.

Por tanto, olvidar que la gestión o la administración de recursos formaron parte de la tarea profesional y pertenecieron al contexto donde se desarrollaba el trabajo social, es mitificar un tiempo pasado y exagerar alguno de sus componentes. No se puede afirmar que antes no hubiera recursos que administrar, ni que estos no ocuparan una gran parte del tiempo de ejercicio profesional.

Aunque son escasas las voces que defienden el recurso o la prestación como herramienta de intervención sí que hemos encontrado una muy clara:

TS6 (E.G2): “A mí me parece que el recurso es necesario y el recurso es la posibilidad de intervención y que en un momento dado tú tienes que saber administrarlo. Si a ti te quitan el recurso ¿qué haces? Escuchar, y ¿qué? Yo no soy psicólogo, yo no puedo trabajar los miedos de esa persona desde la psicología porque no estoy preparada para ello. Puedo escuchar, derivar, acompañarle, pero necesitamos los recursos como instrumento de trabajo”.

### 5.2.2 ¿Qué es eso de la gestión de recursos?

Si la gestión de recursos ha existido y existe, si esta tarea ha formado y forma parte del rol, la expectativa y el lugar que ocupa el trabajo social antes y después de la creación del sistema de servicios sociales ¿dónde se fundamenta la queja y el malestar de los profesionales del trabajo social? Como el conflicto se representa unánimemente a partir del verbo gestionar, lo primero que vamos a hacer es tratar de profundizar en eso que los profesionales dicen sobre qué es gestionar y porqué no es distintivo del trabajo social.

Gestionar según la *Real Academia Española* es “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Según esta misma fuente, cuenta con sinónimos tales como: “tramitar, diligenciar, ejecutar, dirigir, administrar, resolver, encargar, mandar, negociar”. En principio, tomando en cuenta su significado real, no pareciera extraño que un profesional de trabajo social, al igual que otros profesionales de la ayuda, tengan que hacer diligencias, trámites, ejecuciones orientadas a un logro. Mas, todo análisis del discurso que procure ir más allá de la sintaxis se enfrenta a la semántica, esto es, busca comprender los significados que esconden estas palabras. Por eso, hemos preguntado a la mayoría de los participantes a qué hacen referencia cuando hablan de la gestión de recursos o por qué ésta impide hacer intervención para comprender dos palabras acuñadas en la jerga profesional. Para este objetivo hemos elegido dos relatos extensos, ya que se pidió a los participantes que describieran con detalle todo aquello que constituye la tarea que ellos entienden y denominan de gestión. Hemos tomado como referencia dos discursos de dos instituciones diferentes: una del tercer sector -privado- y otra de servicios sociales -público-. La primera dice:

TS4 (E.G1): “Pues con la gente, nosotros afortunadamente no tenemos que hacer tanto trámite como en servicios sociales. Porque además es gente que viene por libre, no las deriva nadie. Quiero decir, que la mayoría de la gente viene porque se lo ha dicho un amigo, o la trabajadora social le ha dicho

“pues vete allí a ver si te echan una mano para tal cosa”. Entonces la gente viene aquí voluntariamente y no vienen como en servicios sociales donde muchos van por la renta mínima y tiene que haber un seguimiento para poder cobrarla. Desde ese punto de vista, el trámite para que la gente venga es mínimo. Tú sólo le tienes que tomar los datos en una base de datos y luego nosotros todos los meses tenemos un estadillo que vamos rellenando con las personas que vienen, porque al final de mes has de saber: cuántas personas han venido, que esos datos sí que hay que pasarlos al ayuntamiento, cuántas personas atendemos, qué tipo de demanda nos hacen, etcétera. Entonces tenemos recogidos los grupos de vivienda, educación, búsqueda de empleo, formación, género y un ‘otros’, donde entran todas las demás demandas que no entran en esas. Y luego, de cada una de esas demandas, pues tenemos también una serie de acciones que se realizan: una entrevista de acogida, gestión, información, asesoramiento, derivación, apoyo emocional, visita, acompañamiento. Con cada persona que viene ponemos ‘he hecho tal demanda, he hecho tal gestión, le he informado de tal, la he acompañado o lo que sea’. Todo eso tiene que quedar recogido todos los meses. Entonces, claro, cuando tienes una cosa detrás de otra, pues lo apuntas en el cuaderno para luego hacerlo en el ordenador, y lo haces en esta base de datos que no está muy bien configurada y se tiene que revisar, porque esa base de datos no nos permite extraer datos para hacer informes. Entonces nos sirve muy bien como cuaderno de campo para tener ahí registrado todo lo que se ha ido haciendo con cada familia. Eso está muy bien, pero a la hora de sacar datos no sirve. Con lo cual, tenemos que tener otra herramienta, el estadillo, lo tenemos en una página de excel. Entonces yo ahí abro comentarios y escribo todo lo que he hecho con cada persona y luego hago corta y pega a la base de datos. Pero para poder sacar los datos cuantitativos, de cuántas personas atiendo, qué me han preguntado y qué he hecho yo, pues tengo que tenerlo a mano y aunque el Excel me lo suma pero lo tengo que ir poniendo yo para que el Excel me los sume. Bueno, pues eso es un trabajo que se nos acumula. Ahora mismo yo estoy haciendo la memoria que tendría que haber hecho ya en diciembre. Estamos en febrero y todavía estoy en ello. Y los informes... mi compañera además está de baja y voy a estar estos días yo sola.

Con lo cual, cuando viene uno detrás de otro, no te da tiempo a apuntar todas esas cosas, se te van quedando ahí atrás y tienes que buscar el momento donde poder hacerlo. Y hay un momento en que tienes que decidir entre terminar el informe o atender a la gente. Si atiendes a gente pues eso te va a generar mucha más gestión (ríe). Y entonces es como el pez que se muerde la cola y dices “bueno, en algún momento tengo que parar”.

La primera cuestión que podemos destacar de este relato es que la gestión se identifica con la función de tramitar, que en este caso no se destaca por no ser un servicio que recibe usuarios derivados de otros servicios, y con la función de registrar. Se registran las personas atendidas, el tipo de demanda y las actuaciones realizadas. Todo esto ha de presentarse mensualmente y debe

hacerse en dos informes distintos, uno que demanda datos fundamentalmente cuantitativos y otro con registros de tipo cualitativo. En principio ésta sería la tarea de gestión que ocupa habitualmente a los profesionales de este centro: el registro y justificación de la tarea realizada en el servicio.

Los problemas que señala la trabajadora social tienen que ver con: 1. La configuración de la base de datos informática (no permite extraer los datos para los informes cualitativos). Por tanto, se tiene que servir de otra herramienta informática (una página de excel). 2. La atención directa no deja tiempo para registrar los datos y redactar los informes, por tanto se hace en un cuaderno de campo. 3. El trabajo de registro se acumula por no poderse hacer al mismo tiempo que la atención directa.

Veamos el siguiente discurso sobre la gestión proveniente de un centro de servicios sociales:

TS7 (E.G2): "Vale, entra una señora. Ya sé lo que viene a solicitar normalmente porque ya ha pasado por primera atención y más o menos tenemos una idea de lo que ha hecho. En mi estructura, como yo estoy ahora mismo en el programa de familia, no atendemos directamente al público. Sólo atendemos en casos excepcionales de que no esté en una zona, haciendo una suplencia o etcétera. Pero, por ejemplo, un caso de familia. Pues nosotros en principio vemos el discurso que tiene la familia, ver dónde sitúa el problema. Todo eso sí forma parte de la intervención: cómo ven ellos la situación, qué les ocurre, qué pasa y qué tiempo y qué espacio. Y después de todo eso nosotros tenemos que hacer la toma de datos en un sistema informático. Nosotras tenemos que rellenar una historia social. Claro, intentamos hacer un 'mix' porque, si no, todo eso lo tenemos que hacer después. Se atiende de 8,30hs a 13hs, entonces luego te quedaría de 13hs a 15hs para hacer todo eso: informes, cosas que tienes pendientes. Ahora mismo tenemos distintas plataformas informáticas de las que tenemos que recoger datos para la gestión. Entonces, si es un tema de familia que además hace una demanda económica de una renta mínima pues tienes que introducir a la familia en la plataforma tal, que es un sistema informático vía Internet de la solicitud de renta mínima. Entonces tienes que introducir a la familia como que has solicitado la renta mínima, hacer la historia social de la familia en otra plataforma informática que es nuestro sistema informático (...).Y entonces, más o menos casi todo el mundo intenta hacer una cosa media, se deja una parte solamente de escucha y luego la transcribe y otra parte que es la de datos, situación de la vivienda, la unidad de convivencia, todo eso lo recoges mientras que hablas con la señora. (...) Pues yo ahora me puedo dedicar menos a escuchar porque tengo más papeles. A ver, yo

creo que todo en su justa medida. O sea, ahora hay muchos papeles, demasiadas 'reunionitis', tenemos una cultura de la reunión que es impresionante".

De la misma manera, en este segundo relato se entiende la tarea de gestión como un registro de datos vía plataformas informáticas para hacer la historia social y también para poder solicitar prestaciones. Lo más significativo que tenemos que destacar es la definición que se hace de lo que es la intervención. La escucha profesional forma parte de la intervención encargada de recoger la narración y perspectiva del usuario de su propia situación. En cambio, hay toda otra parte que tiene que ver con informes, registros, solicitud de prestaciones, "papeles" que no se sitúan en el mismo plano de intervención. Son cosas que se tienen que hacer en la institución pero se describen con un tono diferente.

Llegados a este punto, y reconociendo la ingente y pesada tarea burocrática que tienen, podemos entender que la queja se sostiene. Mas, no es tanto un problema de la propia gestión de recursos sino burocrático: el exceso de reuniones, las diversas *plataformas* informáticas existentes donde insertar los registros del trabajo, el exceso de papeles que han de rellenar, etcétera, lo que supone un conflicto de organización del trabajo. La queja, pues, pone en cuestión todas esas diligencias necesarias para alcanzar el logro de la intervención. Y todas esas diligencias, esas formas o medios de obtención se enmarcan y obedecen a un sistema burocrático, o como diría Max Weber, (2007) de "dominación legal". Lo que nos lleva a pensar lo siguiente: esta queja podría estar mejor situada en una crítica al control del sistema burocrático en el que vivimos, y no como un ataque o minusvaloración de la gestión de recursos como tarea que forma parte de la identidad profesional. Puesto que si razonamos que el recurso es una herramienta de intervención, que hay que justificar y registrar la tarea para la institución, para la sociedad y para la propia tarea profesional, que gran parte de la imagen y legitimación del trabajo social se forja en su actividad dentro de un sistema de protección social, el recurso se puede entender como un elemento facilitador y garantizador de la tarea del



trabajo social. Por tanto es preciso situar este discurso sobre la gestión de recursos a la luz de la reflexión sobre el sistema de poder legitimado hoy en día en la sociedad: la burocracia. En este punto, y ante el reconocimiento de la cita siguiente, conviene reflexionar con Max Weber (2002; 2007) sobre la burocracia como analista por excelencia de este fenómeno.

TS4 (GD3): “Ha habido una burocratización del trabajo social”.

Weber parte de una idea central: el poder es legítimo. No entra a discutir sobre la legitimidad del poder, sino que su interés se fundamenta en estudiar los tipos de legitimidad que existen o han existido en la organización de la sociedad. Por tanto, trata de hacer una clasificación de las distintas legitimidades sociales, o dicho a la manera de Weber, analizar los tipos de dominación. Esa dominación es legítima, en tanto que existen unas personas y una sociedad, que viven bajo la idea de que existe un orden válido por el que regirse. Así, “un determinado mínimo de voluntad de obediencia, o sea de interés (externo o interno) en obedecer, es esencial en toda relación auténtica de autoridad” (2002, p. 170).

Este pensador distingue entre tres tipos puros de dominación legítima, de modo que la legitimidad pueda ser de carácter racional, tradicional o carismático. Será el primer tipo, el de carácter racional y el que se corresponde con el tiempo de la modernidad, el que ocupe nuestra reflexión ya que refiere a la dominación legal con administración burocrática, contexto en el que habíamos aterrizado a través de los discursos: “ha habido una burocratización del trabajo social”.

Como el ordenamiento jurídico justifica la legitimidad de todo el aparato burocrático, es preciso traer algunas de las ideas fundamentales en las que se asienta este tipo de dominación: 1. El derecho se establece mediante acuerdo o imposición racional, siendo éste obedecido por los miembros de la organización o por aquellas personas que se encuentren vinculadas directa o

indirectamente a ella. 2. El derecho se manifiesta en una serie de normas orientadas a un fin y estas son atendidas desde la racionalidad. 3. El “soberano legal” obedece a un orden impersonal y el que obedece lo hace en tanto que miembro de la asociación y obedece al derecho. Es una obediencia que responde a una competencia “limitada, racional y objetiva”. (Weber, 2002, pp. 173-175; 2007, pp. 67-69).

El aparato administrativo burocrático es el tipo más puro de dominación legal, según Weber. “Y lo es en los sentidos siguientes: en precisión, continuidad, disciplina, rigor y confianza; calculabilidad, por tanto, para el soberano y los interesados; intensidad y extensión en el servicio; aplicabilidad formalmente universal a toda suerte de tareas; y susceptibilidad técnica de perfección para alcanzar el óptimo en sus resultados” (Weber, 2002, p. 178). Los trabajadores insertos en él maniobran a partir de: la libertad en lo personal y obligados en lo oficial e impersonal; una organización jerárquica con cargos definidos; “una clara delimitación de competencias oficiales”, “son seleccionados sobre la base de una cualificación técnica”; “el cargo es tratado como el único o principal oficio del funcionario”; un sometimiento a “una disciplina estricta y sistemática y a un control de su comportamiento en el cargo” (Weber, 2007, pp. 73-74).

El autor afirma que este tipo de dominación burocrática no se reduce al espacio del funcionario y su despacho, sino que “nuestra vida cotidiana entera está encajada en este bastidor” (op. cit., p. 79). Este tipo de organización se ha hecho indispensable, por su conocimiento especializado, para la administración de una sociedad de masas. Burocracia y capitalismo, aunque con orígenes diferentes, van de la mano y se necesitan. El capitalismo requiere de la burocracia para su desarrollo y la burocracia precisa de la racionalidad económica del capitalismo para su funcionamiento.

Estas breves pinceladas que hemos traído sobre el sistema burocrático pueden ayudarnos a contextualizar la queja profesional. Pensar en los sistemas

y plataformas informáticas, en la recogida de datos, en la elaboración de informes, en los papeles que se acumulan, en las reuniones, en la demanda institucional, es hacer alusión a una serie de diligencias que forman parte de un aparato de dominación burocrática. Todo profesional está inserto en este sistema y su trabajo se ve condicionado en mayor o menor medida por él. Por tanto, ¿el trabajo social se ha burocratizado? El trabajo social, al igual que el resto de profesiones, forman parte de este sistema legitimado socialmente y para funcionar han de tener en cuenta los elementos que lo componen.

No queremos con esto decir que dichas diligencias burocráticas dirigidas a un logro, el del trabajo social, no se perciban como dificultad y no sean, ciertamente, un obstáculo, realmente lo son. Pues existen los ejemplos en los cuales las exigencias burocráticas interrumpen o ralentizan la consecución del logro. Esta es la reflexión real que encontramos al profundizar en la queja sobre la tarea de gestión de recursos. Sin embargo, algunos profesionales de trabajo social terminan reconociendo a lo largo del discurso que dicha tarea, la de gestión, forma parte de su trabajo (y de la intervención propia del trabajo social) y que su lucha o dificultad se encuentra en el terreno burocrático del que, como no puede ser de otro modo, participa.

TS7 (E.G2): “Los requisitos también se han complicado porque se han inventado unos baremos para que no accedan a los recursos. Hay lista de espera que le llaman en los ayuntamientos ‘efectividad demorada’. ¿Qué te parece? No es lista de espera, es efectividad demorada”.

TS7 (E.G2): “Hay que simplificar el papeleo. Hombre, gestionar recursos forma parte de nuestro trabajo, incluso la coordinación de los recursos, el perfil de los recursos. Muchas cosas forman parte de nuestro trabajo, pero el estar pendiente de los papelitos eso no forma parte de nuestro trabajo. El que tengas que tener una serie de alarmas en el sistema informático para ver si el papelito este ha llegado de allí y entonces puedes acabar el trámite este de aquí. Tienes tanta cantidad de cosas pendientes y de papelitos”.

Puede ser también que la auto-representación del trabajador social encuentre serias dificultades para reconocerse con la imagen que requiere el sistema en el que trabaja. “El funcionario ideal realiza su oficio *sine ira et studio*, sin odio ni pasión, y por lo tanto sin amor ni entusiasmo, bajo la presión

de la idea estricta del deber...” (Weber, 2007, p. 84). ¿Puede este profesional enfrentar su tarea sin emoción alguna? ¿Puede intervenir exclusivamente de forma objetiva, calculada, precisa y técnica, bajo la legitimidad que concede el orden jurídico en las situaciones de malestar o dependencia de las personas? ¿Puede el trabajo social intervenir de forma aséptica, sin considerar su objeto como sujeto, sin valores a considerar, en definitiva, sin ética?

### 5.2.3 ¿Qué entienden los profesionales por intervención en trabajo social?

Ya hemos adelantado con el relato anterior que los profesionales tienden a separar y definir como tarea del trabajo social solamente aquello que tiene que ver con la escucha. La función burocrática, se dijo, entorpece el momento en el que el sujeto de ayuda interpreta su situación y la comunica, dificultando y disminuyendo el tiempo de escucha profesional. Así, suele acompañar a la queja sobre la gestión de recursos la de la falta de tiempo para la intervención. Es por esto que en este epígrafe trataremos de desentrañar aquellos elementos que componen la representación de los profesionales acerca de la intervención para poder reflexionar a partir de ellos.

Ante la pregunta sobre las tareas que identifican al trabajo social se responde de la siguiente manera:

TS3 (EG1): “Muchas veces decimos “parece que se quedan con nosotros por activa y por pasiva para conseguir la pela”. Pero ahora más que nunca somos apoyo. Porque lo otro ya no hay. Entonces yo veo que es apoyo, es un lugar donde ellos vienen y pueden hablar y nosotros más que nunca tenemos que hacer una escucha ¿eh? Que nos ha faltado esta tarea, la hemos dejado como desvalorizada. Y más que nunca necesitamos siempre la escucha. Ahora más que nunca. Cada vez más escucha”.

TS1 (E.G1) “*(se pregunta sobre qué sería lo propio del trabajo social)* La intervención. Yo creo que he hecho cosas bien, cosas mal, como todo el mundo. Pero siempre para mí ha sido un gran valor la capacidad que tenemos los trabajadores sociales de escucha, de ayudar, de hacer de espejo, repetir lo que la persona dice y que la propia persona vaya viéndose a partir de lo que tú le ayudas a que vea. Porque para mí el proceso de cambio sólo está desde que la otra persona se identifica y va comprobando y cambiando y eso sólo exige que tú le puedas dedicar un tiempo.

Evidentemente, yo en los primeros años que es cuando he trabajado más como trabajadora social...

TS4 (GD3): “Yo creo que también desde mi idea idílica del trabajador social es la persona, independientemente de la función estatal que se le otorga, el trabajador social escucha a la persona y le hace pensar. Igual que el psicólogo. Aunque no te estoy diferenciando disciplinas. Yo te estoy diciendo que hacemos pensar, por lo menos desde mi visión”.

Se destaca en la mayoría de los discursos la técnica de la escucha como lo propio del trabajo social. Se explica que es un espacio desvalorizado y desplazado por la complejidad y exigencia burocrática (o lo que los profesionales denominan gestión de recursos). Se alude a la escucha dentro de un discurso regresivo o como una imagen “idílica” a la que aspirar. “Independientemente de la función estatal que se le otorga, el trabajador social escucha a la persona...” Asimismo, es importante profundizar en la referencia que se hace a la psicología, en esa identificación aparentemente sutil, y la abordaremos con más detenimiento en el capítulo siguiente en el apartado de *percepciones sobre el profesional del trabajo social*.

Como el obstáculo explicitado para dicha intervención es la falta de tiempo, la pregunta que sigue es: ¿Tú crees que si se dispusiera de más tiempo los profesionales podrían hacer esa intervención?

TS1 (E.G1) “Yo creo que no, que en este momento si lo tuviéramos no sería tan fácil. Salvo, insisto, hay quien sí lo hace. Hay personas, y es cierto que no lo puedo demostrar, que se resisten a perder lo que tienen en cuanto a gestión de prestaciones, y a no sé qué y a añorar o tener un poco el discurso víctima de “es que claro, esto nos impide hacer lo otro”. Si te quitan esto no sé, habría que hacer un proceso, esa es mi reflexión, de cómo hago eso otro [la escucha]. Porque no creo, por lo que yo veo... Muchas veces sugieres, ‘¿has indagado aquello o lo otro? Ah, no, pues ahora miro, ahora...’ Pero hay quien, con el tiempo que ahora mismo tiene, está haciendo una intervención o buscándose los recursos para poderla hacer. A lo mejor preferiría tener más tiempo y hacer más intervención de otro tipo. Pero es capaz, o por lo menos tiene las habilidades para conciliar las dos cosas”.

Es muy relevante la respuesta presentada. Se evidencia una duda acerca de si el tiempo es la solución a la queja sobre la dificultad en la intervención, puesto que hay profesionales que con el mismo tiempo son

capaces de desarrollar otro tipo de estrategias y acciones en su ejercicio. Por lo tanto, si hay profesionales del trabajo social que sí hacen intervención social, ¿dónde está el *quid* de la cuestión? En primer lugar, encontramos aquellos discursos minoritarios que no ven la falta de tiempo como problema central. Son discursos que, a su vez, no separan 'la gestión' de 'la intervención'. Toda actuación encaminada al cambio o la mejora de la situación de la persona que lo solicita es intervención del trabajo social. "Desde el momento en que recibes a una familia ya estás interviniendo".

TS6 (E.G2): "Yo lo que veo es que a no ser que te marquen mucho, tú sí tienes tiempo para la intervención. Y la intervención, para mí, desde el momento en que tú recibes a una familia ya estás interviniendo. Con la carta que le llega a la familia ya estás empezando a intervenir. Porque tú le llamas para algo. Aunque sea luego para darle una vivienda y no hagas el seguimiento. Pero tú ya estás provocando un cambio. Y en el tema de vivienda provocas unos cambios brutales en la familia o a la persona mayor que le quitas de su sitio, de su barrio de toda la vida. (...) El tema de vivienda genera... cuando tú haces el cambio a una familia aunque sea por protección, aunque viva en muy malas condiciones, genera mucha angustia, el cambio genera mucha crisis y yo creo que desde ahí hay que hacer un acompañamiento profesional a la familia. ¿El seguimiento? Pues muchas veces hace falta y otras veces no. Pero sí, en el periodo de cambio tú tienes que dar acompañamiento. Yo no sé diferenciar la intervención de la gestión, creo que van muy unidas".

A su vez, están otro tipo de relatos que consideran la prestación económica como algo que entorpece o desvirtúa la intervención. Es una función que perpetua la imagen, rechazada, del trabajador social como alguien que da algo y debido a ese algo se activa la participación del usuario. Se percibe como un interés ilegítimo y, en parte, como un intento de engaño o manipulación hacia el trabajador social. En la siguiente entrevistada encontramos esa mirada, muy común en algunos profesionales, de que el usuario viene a engañar. Se podría pensar que el profesional no puede soportar más que aquello que él percibe como propio de su profesión, ofrecer recursos que no sean solo los económicos. De esa manera se siente más profesional, porque ser dador de un recurso económico le sitúa más cerca de la asistencia social y, por tanto, del paternalismo.

TS4 (E.G1) “Vino una señora con su nieto, le ofrecí la posibilidad que el niño viniera a las actividades, porque hay un equipo de futbol y al niño le gusta el futbol. Y apoyo escolar. Y me dijo “no, porque él ya va al futbol y no quiere venir”. Al poco regresa y dice que quiere venir porque se ha enterado de lo de los cheques y que por qué no se lo hemos dicho. Yo no se lo digo a nadie lo del cheque. A ver, es que no es que te dan un cheque y por eso traigo al niño. No, ¿tú estás interesado en que tu niño venga? El niño quiere venir y entonces luego ya hablamos del cheque. Se lo decimos a todos, lo del cheque puede ser o puede no ser. Y además a lo mejor no hay dinero para todos los que se apunten. Quiero decir, que los niños tienen que participar en una actividad. El año pasado era que los padres vinieran a buscar empleo o vinieran a la atención básica o estuvieran en el programa de adultos. Ahora no, tienen que venir los niños a la actividad. A partir de ahí, vemos lo que se hace. Yo no digo lo que se da, lo que pasa que luego entre ellos se enteran. Que luego no vienen porque no les interesa, pues mira, pero no puede ser que el dinero sea, o por lo menos me parece a mí, el motivo de que vengan”.

Incluso hay quien valora que la actual situación de crisis económica y social está contribuyendo positivamente a una vuelta a los orígenes de la profesión. Si no hay nada que dar, ahora sí se va a poder escuchar. El profesional es el único recurso y esto produce cierta satisfacción (¿y sentimiento de omnipotencia?). Así describe la siguiente entrevistada una intervención que responde a la autenticidad del trabajo social.

TS3 (EG1): “Hoy mismo, si quieres te cuento una experiencia porque ha venido a propósito para compartirla contigo. Ha venido un joven de 28 o 29 años que ha sido chaval nuestro del programa de familia, ha pasado por los centros de residencia, por protección, por todos los sitios. Y ahora no podemos dar nada desde los servicios sociales, no podemos hacer ni tramitaciones ya de fondos. Una renta mínima no le puedo tramitar a este chaval porque no ha estado en la Comunidad de Madrid. Ahora mismo lleva con nosotros desde diciembre para acá. Renta mínima no le puedo dar. Ese chaval me ha contado una experiencia en la cual yo pensaba ‘esto es esencia del trabajo social’, el acompañamiento realizado durante una hora me ha hecho tener escalofríos, lo que hacía mucho tiempo que yo no sentía en trabajo social. [Narra el relato del usuario]. Vuelve a ser como la antigua beneficencia cuando se hacían esas tarjetas sanitarias. Yo por supuesto, había hecho una llamada a la coordinadora para meter este caso, a este joven, en el equipo de mañana para estudiarlo y ver la posibilidad de derivarlo a la psicóloga nuestra. Estudiar este caso para ver por donde introducir este tema además de haberlo mandado ya a Cruz Roja y demás. Lo que quiero contarte con esto es que cuando estás de frente a él y no tienes ayudas económicas, que a nivel de conciencia nos dejaba tranquilas, estábamos como... ‘jolin lo que he hecho ¿no? Atención y recurso’. Ahora no tienes nada. Y estamos volviendo a los inicios de ese acompañamiento personal que la única herramienta es tu persona. Y él dijo cuando se fue del despacho

“salgo de aquí un poquito más fuerte”. Y donde lo único que hice fue escucharle y hacerle reflexionar si convendría que, ante tal precariedad, le convendría volver a llamar a su padre para hacerle... Esa reflexión se ha llevado nada más, además de otro día una entrevista. Y también con mi compromiso para estudiar la posible derivación a la psicóloga nuestra independientemente de que este chaval tiene un riesgo tremendo de posible suicidio. Y conseguir la tarjeta sanitaria...”

Por un lado, subrayamos nuevamente el discurso regresivo, y por otro, nos preguntamos si más allá de la buena voluntad de la trabajadora social en la disposición de escuchar y comprender la situación del joven entrevistado, se ha realizado una intervención de trabajo social suficiente, útil y satisfactoria para el joven. ¿Se ha resuelto el problema económico por el cual éste acudía al servicio? No. Se ha resuelto que él intente resolverlo. Esta es la denominada “autoayuda”. La intervención se ha limitado a un apoyo emocional puntual, pero sin valorar las capacidades reales del joven para enfrentar por sí solo la situación manifestada. No se puede obviar el deterioro y el malestar que presentan, en muchos de los casos, las personas objeto de intervención del trabajo social. De ahí, que en muchos casos, apelar de inmediato a la deseada autonomía del individuo, uno de los valores en el que el trabajo social se asienta, puede tener otro tipo de efectos o consecuencias no pretendidas. La escucha que se abandera en los discursos como lo propio y distintivo de la profesión, sin minusvalorar sus efectos inmediatos, quizás no diste mucho de la escucha bienintencionada de una persona no profesional interesada por el sujeto de ayuda. Volvemos a repetir: ¿Dónde está *el quid* de la cuestión? En una práctica que sabe y en un saber que practica. Es por esto que cuando Esperanza Molleda habla de la escucha como herramienta profesional, nos advierte de la necesidad de un sustento teórico que la avale:

“Normalmente guiamos nuestra escucha y nuestro decir por una mezcla de buena voluntad, de principios ideológicos (como el imperativo del bienestar o de la normalización) y de una amalgama de conocimientos eclécticos que hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestra experiencia. Estas referencias, a menudo nos llevan a pasar de la creencia ingenua en los efectos mágicos de la palabra a la dura experiencia de la palabra ineficaz (mentiras, malentendidos, consejos sin efecto, compromisos incumplidos). Se necesita hacer, una vez más imprescindible, un esfuerzo teórico riguroso que permita



ubicar nuestra escucha y nuestra palabra en un contexto más amplio de comprensión de los sujetos y de los problemas que presentan” (Molleda, 2007, p. 151).

Y es que no es fácil intervenir con la técnica de la escucha (o sin ella), con recurso (o sin él) o contando con ambas cosas a la vez, si los profesionales no se distinguen por un conocimiento que sepa integrar y orientar dichos elementos en la actuación. En consecuencia, el debate sobre la identidad del profesional de trabajo social cambia radicalmente de escenario y amplía o redirige la reflexión sobre sí mismo. El problema de identidad profesional no se reduce a una disputa o elección entre el perfil reformista o el perfil terapéutico del trabajador social, perfiles ya identificados y descritos hace años por la profesora Teresa Zamanillo (1995), tampoco se trata de una predilección de la función de gestión de recursos o la técnica comunicativa (la escucha), se trata de distinguirse, y también de igualarse y colaborar, en el espacio de las disciplinas sociales que aportan explicaciones de la realidad para intervenir. Se trata de una “mirada hacia adentro”, de una auto-observación honesta que trascienda los bandazos de omnipotencia narcisista que, en ocasiones, han atrapado y entretenido a la profesión o el lamento de impotencia que, también a veces, ha justificado el no cumplimiento de objetivos idealizados (Zamanillo, 1995).

Esta mirada y reflexión sobre uno mismo puede ser el punto de inflexión a partir del cual ir resolviendo cualquier discusión respecto a las funciones, los roles, los objetivos, las perspectivas, en definitiva, al modo de intervenir en trabajo social y ser reconocidos en esa intervención. El profesional reflexivo, título del último epígrafe del siguiente capítulo, es aquel que no se conforma con la realidad impuesta, es aquel que puede ir más allá porque conoce o sabe de su necesidad de conocer. Y el conocimiento es poder. En un contexto social donde la legitimidad se adquiere a través de lo racional, esto es, del conocimiento, no conocer reduce las posibilidades de reconocimiento social y, por tanto, de intervención.

Traemos a estas páginas un ejemplo de auto-observación y no conformidad:

TS11 (E.G3): “Al principio lo viví así, lo viví como burocracia y fue una sensación (cara de desagrado)... la burocracia te da un montón de seguridad cuando uno no sabe porque te puedes esconder detrás de los papeles. Pero luego, pasado un tiempo, sí que me di cuenta, empecé como a ver que había muchas posibilidades de hacer muchas cosas pero que yo no sabía y que necesitaba formarme más. Pero que había la posibilidad de hacer muchas cosas interesantes. Entonces yo tiraba de cositas que podría recordar o podría saber, pero sí que me di cuenta que tenía que aprender. Y empecé a buscar formación (...) Yo pienso que según cómo se establezcan los protocolos y las cosas que haya que tramitar, sí que es verdad que lleva un tiempo, eso es así. Pero también es cierto que en los tiempos de entrevistas tienes un montón de posibilidades. Uno puede jugar con ese tiempo. Varios de mis compañeros que están en primera atención y en zona hacen otras cosas, se puede hacer. Lo que pasa es que tienes que saber”.

Lejos de abandonarse o instalarse en la queja sobre las diligencias exigidas para obtener un logro (recordemos el rechazo al sistema burocrático puesto de manifiesto en páginas anteriores), reflexiona sobre las posibilidades y fisuras que pueden existir en el sistema en donde le toca hacer la intervención. Y esas posibilidades, ese poder en la intervención, estaban relacionadas con el saber.

Ese conocimiento, esa dialéctica entre la teoría y la práctica marcan una importante diferencia a la hora de intervenir y permite la integración, fusión o reconciliación de las distintas tareas u orientaciones presentadas: la gestión y la intervención (así llamadas en los discursos. Esta dialéctica es lo que facilita la identificación y la construcción de una identidad profesional estable y en desarrollo. Así lo apunta Teresa Zamanillo:

“Sin embargo, algunos trabajadores sociales que disponen de una amplia y profunda formación están hoy en puestos de responsabilidad, y desde éstos tratan de crear las condiciones para un ejercicio profesional dirigido por accesiones complementarias en las dos dimensiones antes señaladas: la creación o el mantenimiento de recursos ya existentes como plataforma para el cambio individual, familiar o grupal” (1995, p. 61).

Un profesional que dispone de una amplia formación puede definir el quehacer del trabajo social, puede trascender la queja y puede sintonizar y dar significado a su intervención a través del modo de conocimiento de la *episteme*, que parte siempre de la definición del objeto de trabajo social: “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999, p. 29). Así, a la pregunta sobre la intervención del trabajo social, aquella que le distingue y le hace ser lo que es, para sí mismo y para los otros, se responde:

TS5 (E.G2): “Es una intervención desde el trabajo social no centrada en los aspectos psicológicos del individuo sino que toma en cuenta el contexto social más amplio en donde vive el individuo, no sólo el tema de la necesidad sino de la relación entre recursos y desafíos en los que se encuentra la persona y el sistema. Entonces, yo creo que el trabajador social debe ser un especialista en generar recursos. Es decir, por una parte, poder identificar las barreras sociales que impiden el acceso a determinadas personas o a determinadas familias a un estatuto de cierta dignidad, a un estatuto de cierta visibilidad social y a un estatuto de autoría y de agencia; y por otro lado, lo ‘psico’ yo lo relaciono más con cómo el trabajador social puede identificar aquellas fortalezas que tienen los sistemas para poder modificar esas barreras que impiden el acceso a esas otras cosas, que yo creo que no sólo son los recursos materiales sino también esos otros aspectos que están ligados con la percepción que las personas o los sistemas tienen de sí mismos”.

Esta es la respuesta de un profesional reflexivo que, al hablar de la intervención del trabajo social no se encierra en la discusión sobre las tareas que le pertenecen, o no, respecto a su rol profesional. La diferencia, lo que le distingue al trabajo social lo sitúa en la mirada. Las tareas, las que sean, son algo accesorio y subordinado a esta mirada. Es por esto que en su narrativa es capaz de integrar el ‘recurso’ y lo ‘relacional’.

Para terminar este apartado, es preciso tener en cuenta que los déficits de integración social de las personas a las cuales atienden los trabajadores sociales, no pueden ser resueltos si no es mediante herramientas que ayuden al individuo a salir de su precarización, que es tanto económica como

relacional. Estas herramientas han de obtenerse, a la vez, de técnicas de apoyo psicosocial y de gestión de recursos.



# Capítulo 6

## El discurso profesional (II)

### 6. 1 Percepciones sobre el profesional de trabajo social

Para adentrarnos en el tema de las percepciones sobre la imagen de la profesión del trabajo social, es preciso traer algunas aportaciones ya trabajadas en el segundo capítulo. La primera idea importante que se ha de recordar es que la identidad, las imágenes sobre el sí mismo, no se forjan aisladamente, “son, ante todo, las imágenes que los demás se forjan de nosotros y, de un modo u otro, nos comunican...” (Aranguren, 1998, p. 23). Por lo tanto, contamos con un espacio identitario construido a partir de diversas significaciones que interactúan: las personales y las atribuidas. Y si entendemos que la cuestión identitaria, como apuntaba Goffman (1987), es ante todo una experiencia subjetiva, ésta será el resultado de una interpretación propia de la interacción de todas esas imágenes.

En esta interpretación subjetiva, en la reflexión que el trabajador social hace de sí mismo, es posible que existan divergencias entre la identidad personal y la identidad que otros le atribuyen. Ambas se necesitan para existir, sí. Pero a veces no siempre concuerdan. También para Berger y Luckmann

(2005) la intersubjetividad es la única manera de conocer y de conocerse. Ellos dicen que la legitimidad máxima de este conocimiento se alcanza por el resultado de significados compartidos, esto es, cuando coincide lo que los demás piensan del profesional y lo que el profesional piensa de sí mismo. Es este marco de significados compartidos el que puede dotar de seguridad al profesional de trabajo social en el desarrollo de su tarea. Como ya decíamos en páginas anteriores, es la relación significativa la que conserva y dota de estabilidad a esa identificación, esto es, lo que los demás piensan del profesional y lo que el profesional piensa de sí mismo. De ahí que sea fundamental en esta tesis doctoral una referencia a las imágenes y los significados que otros aportan sobre la profesión del trabajo social.

En este punto es importante nombrar la existencia y el aporte de otra tesis doctoral titulada “El Trabajo Social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva”, escrita por José Vicente Pérez Cosín (2005). En ella se aborda la cuestión sobre la identidad profesional a partir de las imágenes existentes en la sociedad. Y lo hace preguntando a ese público a través de la encuesta. También quiere conocer si se han modificado las imágenes pre-existentes del trabajo social a partir de la serie televisiva sobre trabajadores sociales “Raquel busca su sitio”, de modo que se compruebe la influencia de los *mass media* en la percepción de la identidad profesional.

¿En qué difiere o, mejor aún, cómo podemos ser complementarios con el conocimiento ya recogido en la tesis nombrada? El aporte radica en que vamos a acercarnos a esas percepciones del trabajo social a partir de la reflexión que sus protagonistas, los trabajadores sociales, hacen sobre las imágenes que otros les atribuyen. Hemos empezado diciendo que la identidad precisa de las imágenes de los otros para conocerse, pero dichas imágenes necesitan, a su vez, de una interpretación subjetiva, de una aceptación del yo valorado por los otros. En consecuencia, para hablar de la identidad es necesario acudir a esa reflexión sobre el sí mismo a partir de las imágenes que

otros proyectan sobre él. ¿Cómo piensas que te percibe el sujeto de intervención? ¿Y la sociedad en general? ¿Cómo crees que te miran otros profesionales? ¿Y la institución en la que trabajas?

En el reconocimiento percibido e interpretado es donde vamos a encontrar elementos para el análisis de la identidad. Puesto que, más allá de que la interpretación de esas imágenes externas sean erradas (o no) están afectando a su configuración. El profesional puede reconocerse (o no) en esas imágenes proyectadas, pero lo más importante es la dialéctica que acontece entre la identidad objetivamente atribuida y la identidad subjetivamente asumida (Berger y Luckmann, 2005, p. 168), cómo reaccionan ante esas imágenes, con cuál de ellas se identifican, qué les hace iguales y qué les diferencia, si es una identidad de conformidad o de distinción. En definitiva, queremos saber si esas imágenes están contribuyendo a una identidad profesional estable y fuerte.

#### *6.1.1 El sujeto de intervención*

Cuando la persona llega al servicio y entra en contacto con el trabajador social, bien sea por cuenta propia o derivado de otro recurso, trae consigo una serie de creencias o pre-supuestos desde los que se dirige al profesional y desde los que se forja una expectativa sobre aquello que el profesional puede o no puede hacer. De ahí que sea importante conocer cómo mira el sujeto de ayuda al sujeto profesional, y viceversa, con la intención de crear puentes entre expectativas y posibilidades de manera que la intervención sea satisfactoria para ambos sujetos. Puesto que la acción se confirma y es valiosa en tanto que todos los participantes acuerdan que lo es. Y, por ende, la identidad se estabiliza y fortalece en ese acuerdo.



Hasta aquí la justificación de la necesidad de conocer qué piensa o quiere el otro cuando se acerca al profesional. Ahora bien, ¿qué ocurre cuando los objetivos y las expectativas de éstos difieren?

TS1 (E.i): “Yo creo que entre los trabajadores sociales y los usuarios hay como una escisión curiosa. Es como si los usuarios van buscando al trabajador social por unos motivos y los trabajadores sociales buscan o tienen otros objetivos al encontrarse con los usuarios. Cada uno tiene objetivos muy distintos ¿no? los usuarios básicamente ven los servicios sociales y los trabajadores sociales como dadores de recursos. Y los trabajadores sociales ven a los usuarios como sujetos de intervención social”.

TS10 (E.i) “Ellos no conciben que un trabajador social haga una intervención social y que esté ahí para motivar un cambio sino que está ahí para dotar recursos materiales a la gente que va a solicitarlos”.

Este primer discurso manifiesta una discrepancia importante entre los intereses del “usuario” y los del trabajador social en la relación profesional. Este desacuerdo se apoya en esas imágenes que se tienen de lo que es y puede hacer el trabajo social, es decir, en la percepción que unos y otros tienen de la identidad del trabajo social. El usuario acude en busca de un recurso que no tiene y el profesional, lejos de pensarse como dador de recursos, quiere hacer lo llamado a lo largo de los discursos: “intervención social”. Ya hemos visto y analizado en el capítulo anterior esta contraposición expresada: gestión de recursos *versus* intervención social. De lo que aquí se trata es de observar cómo la imagen que proyecta el sujeto de intervención y su requerimiento contribuyen a mantener la señalada escisión de tareas: gestionar/intervenir. Y, en consecuencia, la posición del profesional se radicaliza llegando incluso a rechazar la gestión de recursos como algo propio o, al menos, que le concierne al trabajo social.

Mirar al trabajador social como alguien que “tiene recursos”, es reconocer también la diferencia que existe en la relación profesional de ayuda. El profesional tiene el poder de ayudar a solventar las situaciones de necesidad. Pero no es un poder omnipotente, pues como ya hemos dicho está inserto en un sistema de dominación burocrática que tiene sus propias

estrategias y solicitudes para el ejercicio de ese poder. Pero el trabajador social tiene poder y eso lo reconocen y está en el imaginario de los sujetos de intervención.

TS6 (E.G2): “Yo creo que por una parte nos miran como la persona que hay que engañar para conseguir el recurso y nos miran... normalmente cuando alguien se acerca a servicios sociales en general es porque tiene una necesidad. Entonces nunca nos ven en su mismo plano. Es como alguien por encima de ellos. Y es la persona que tiene el recurso que a lo mejor le va a dar el bienestar en ese momento”.

TS3 (GD2): “Yo creo que en general nos ven como gente con mucha información... con mucha más información y más poder del que tenemos. Piensan que podemos hacer mucho más en un momento determinado con un teléfono o ponernos en contacto con alguien y que tenemos una capacidad de influencia y de poder en el manejo de los recursos y que somos arbitrarios. Una queja constante, hoy mismo, por ejemplo, con una solicitud de dependencia, ‘¿cómo es posible que fulanita tenga dos pensiones con un montón de rentas y yo no? Esto es porque o tú u otra...’ -le falta decir- ‘o tus amigas las secuaces habéis movido un palillo que no estáis dispuestas a moverlo conmigo’”.

TS7 (E.G2): “Pues pensando que soy el mago de Oz, que les voy a resolver su vida en un momento. Yo voy a hacer magia...”

Es importante también recoger la queja profesional relativa a la limitación de su poder que hemos leído en los últimos relatos. Los sujetos atendidos piensan que el profesional puede más de lo que en realidad puede. Se dice en el discurso profesional y se sabe que los servicios sociales cuentan con una “fama” en la sociedad que presentan a los trabajadores sociales como “dadores de ayudas” y “quita-niños”. Así, un desajuste entre expectativas solo puede desembocar en un escenario: el de la frustración.

Esto hace que se produzca un primer contexto donde es relevante e imprescindible la tarea de situar a la persona y dedicar un tiempo a “desmontar” todas aquellas creencias o presupuestos que no permitan llevar a cabo la relación de ayuda. Vemos cómo en el siguiente discurso se subraya la necesidad de tiempo y el vínculo (el acompañamiento social) como elementos que posibilitan otras formas de trabajo. Una vez hecho esto la imagen del trabajo social va cambiando. Como otras situaciones en la vida, es importante

la experiencia profesional que se le ofrece al sujeto de intervención para que éste constituya una imagen positiva.

TS7 (GD1): “La persona se posiciona, lógicamente, con unos objetivos instrumentales que es acceder a determinadas prestaciones. ¿Cómo nos ven? Pues en un principio está esa intencionalidad clara, y yo creo que la gente, a medida que va pasando el tiempo y vas incorporando con ellas otra forma de trabajo, basada en una relación de confianza, sí es capaz de establecer otra relación contigo como es el acompañamiento social. Pero en un principio yo creo que cuesta mucho y, además, los servicios sociales tenemos mucha fama encima, que somos los que damos las ayuditas, que somos los que quitamos a los niños, entonces, cuesta mucho ir desmontando toda esa mentalidad con la que la gente viene al despacho. Y bueno, yo creo que la gente en general sí que tiene un buen concepto de nosotros. Como siempre, tenemos nuestros detractores, lógicamente. En parte, por la experiencia que puedan tener. Pero bueno, yo también he sido usuario en servicios sociales y tengo una experiencia negativa y positiva de compañeros”.

Pero que el sujeto de intervención identifique mayoritariamente al profesional como alguien que gestiona recursos, no significa que su percepción sea negativa. Todo lo contrario. Es alguien que le va a ayudar en una situación de necesidad. Por ello, los profesionales también reconocen en las personas que acuden a los servicios una mirada positiva. Se reconoce que la atención y el trato son buenos.

TS6 (GD1): “Yo creo que las personas con las que trabajamos nos miran bien. La percepción que tengo es que nos miran bien y evidentemente nos aprecian y somos para ella un brazo en la que apoyarse”.

TS3 (E.G1): “Yo la tengo positiva, una percepción positiva. Es una persona a la que pueden acudir, una persona contenedora de sus problemas”.

TS5 (GD2): “Se hizo una encuesta a los usuarios para conocer qué grado de satisfacción tenían de todos y cada uno de los programas donde habían sido atendidos. El grado de satisfacción era elevadísimo. La gente se siente bien atendida. Y eso es importantísimo”.

Acabamos de apuntar hace un momento que el tipo de experiencia relacional es importante a la hora de determinar la percepción. La percepción del ciudadano depende también del ámbito de intervención, del rol profesional atribuido y de la disposición del ciudadano. Dicen los protagonistas del estudio

que no es lo mismo un contexto de control que un contexto de ayuda. No es lo mismo llevar a cabo una intervención a partir de la demanda y la voluntad del ciudadano que en contra de éstas.

TS3 (GD1): “Muchas veces el cómo nos conciben los usuarios va muy marcado por el ámbito y el marco y el contexto donde tú estés. Yo he trabajado también en puntos de encuentro familiar, que es un contexto de control fundamentalmente (...), la limitación que teníamos como servicio era que no podíamos crear unos buenos vínculos porque, al fin y al cabo, tú eres el que está supervisando esa visita, el que va a informar al juez y eso te pone en una posición, lógicamente, de asimetría con el usuario que no permite establecer unos vínculos de confianza. Entonces, sí que es cierto que muchas veces también el cómo el otro me ve está muy determinado por el contexto donde está tu praxis y por el rol que tú tengas que desarrollar”.

La definición que el ciudadano otorga al profesional de trabajo social depende del rol que éste tenga que desarrollar. En algunos ámbitos de especialización, donde el usuario no viene voluntariamente ni interesado, el trabajador social se percibe como figura impositora y amenazante.

TS3 (E.i): “La perspectiva que tengo ha sido la del ámbito de infancia, y claro, ahí trabajamos fundamentalmente de oficio ¿no? No trabajamos a demanda del usuario, que también, pero cuando estamos un poco trabajando desde la perspectiva de protección ante situaciones de abuso, de desprotección, pues la visión es otra. La de una persona que viene, de alguna manera, a controlar, a poner orden e incluso a retirar los menores si hay un caso pues ya grave de desprotección o maltrato. No es lo mismo trabajar con una persona que viene voluntariamente al servicio y demanda una prestación, con la que tú puedes mantener un feed-back diferente que una persona que viene obligada al servicio...”

Esta imagen del profesional como alguien que controla nos remite a la reflexión sobre el poder. Aceptar su ejercicio en la intervención social no es fácil, es incluso desagradable. Sabemos a partir del estudio *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* que esta dificultad de la función de control puede llegar a plantearse erróneamente como un dilema ético (Martín Estalayo, 2011, p. 30). Pero a diferencia de la anterior entrevistada, también existen esos otros relatos que, aún reconociendo el cansancio que producen las tareas de control, hacen una lectura positiva respecto a su utilidad en un marco amplio de cambio. Es la formación y el

conocimiento lo que ayuda a revertir una relación profundamente marcada por el contexto; también, pero en Madrid es poco común, la supervisión profesional.

TS5 (E.G2): “Pues de todo un poco, pero en general. Cuando trabajaba en los centros de atención a familias en situación de riesgo pues a veces te ven como ayuda y otras como amenaza porque tienes que tomar decisiones que realmente les afectan sobremanera (...) Ahí sí me ha servido la formación de trabajo en intervención familiar en contextos coactivos y las ideas de este psicólogo italiano, Cirillo. Y dices bueno, el control forma parte de un proyecto mayor de cambio. A veces no es agradable porque la gente viene enfadada. Pero bueno, hay que tener conocimientos teóricos de porqué es importante la función de control, de porqué hay familias que no puede cambiar sin la creación de un contexto más coactivo. Claro, yo creo que es un contexto muy cansado, no se puede estar toda la vida. Yo aguanté 13 años y me fui. Pero yo creo que es un contexto muy útil para el cambio”.

Esta relación entre la función y la comprensión de su ejercicio, nos traslada a un espacio muy diferente: al del profesional reflexivo. Sin embargo, la imagen de un profesional de trabajo social que a su hacer aplica conocimiento teórico no está muy extendida o, al menos, no es percibida por los ciudadanos. Se les identifica más como unas personas que ayudan pero no como unos profesionales que cuentan con una competencia basada en el conocimiento.

TS2 (GD2): “En algún momento he escuchado que en las épocas donde hay recursos no acabamos con los problemas sociales y en los momentos de crisis tampoco los frenamos. Y eso sí que me preocupa porque podemos llegar a la conclusión de que no se nos reconoce tampoco cierta competencia”.

TS8 (GD2): “Yo creo que mucha gente nos mira como: ‘¿la trabajadora social? Sí, esa gente que te va a ayudar y que ayuda’. Ahora bien, como profesionales técnicos con una gran profesionalidad, con un conocimiento técnico y científico, fuera de nuestro ámbito, no se nos reconoce”.

TS3 (GD2): “A mí cuando me quieren decir un piropo en el centro de salud me dicen ‘no pareces trabajadora social’”.

Podemos relacionar con estas aportaciones dos imágenes significativas:

1. La de un trabajador social que está obligado a ayudar de modo ilimitado y omnipotente, sentido tanto por él mismo como por los ciudadanos. De tal manera que, no alcanzando lo esperado, sus actuaciones les provocan a ambos decepción y carecen de valor. 2. La de un trabajador social que actúa

como profesional técnico, que conoce y que, por lo tanto, tiene límites, los de su conocimiento y los de la propia realidad. Prevalece la primera imagen, o al menos, es lo que perciben algunos profesionales al no verse reconocidos a través de su conocimiento técnico. Este es un reclamo que veremos acentuado en el epígrafe de las representaciones que ofrecen otros profesionales.

### 6.1.2 La sociedad en general

¿Qué imagen les devuelve a los trabajadores sociales la sociedad? Ninguna muy clara. Hay una percepción generalizada del desconocimiento que existe de la profesión en la sociedad. Y el conocimiento depende de haber tenido experiencia o relación profesional y ésta abre a un abanico extenso de posibles percepciones: desde la más positiva a la más negativa. Pero más allá de esa experiencia no se reconoce un juicio formado acerca de su aportación y/o su significado en la sociedad.

TS12 (E.G3): “La sociedad no lo entiende”.

TS9 (E.i): “Así en general, creo que aquí en España es poco conocido, y quien más lo conoce son las personas que han tenido que recurrir a un trabajador social, ni más ni menos. Y a partir de ahí, las representaciones mentales que tengan depende de la experiencia que hayan tenido con ellos, que pueden ir desde la gente que me quita los hijos o alguien que le debo mucho en mi vida. Pero en general, yo creo que más allá de esa clientela es poco conocido”.

TS1 (E.i): “Es curioso porque en los discursos de los medios de comunicación de masas, que tan a menudo hablan en esta época de temas sociales, el trabajador social siempre aparece eludido, nunca se habla de él (...) De los trabajadores sociales apenas se habla”.

Frente a ese desconocimiento hay quien entona un *mea culpa*. Se reconoce una responsabilidad en la falta o en la equivocación de la imagen social que tiene relación con lo que decíamos en el capítulo anterior: la (in) definición en la que se mueven los profesionales del trabajo social.

TS10 (E.i): “Creo que el Trabajo Social para los demás es una profesión muy desconocida. La gente tiene una idea bastante equivocada de lo que es el Trabajo Social pero en parte nosotros somos responsables de esa imagen. Porque muchas veces como nosotros no tenemos muy claro qué es el Trabajo Social no podemos transmitir esa idea clarificadora que a los demás les sirva para tener un concepto pues más exacto de lo que es el Trabajo Social”.

Está todavía instaurada la idea de que son personas que ayudan a la gente con sus problemas. Y claro, así solo pueden construir una imagen de la profesión quienes tengan un problema y hayan entrado en contacto con el trabajo social. Se señala también que la imagen actual arrastra imágenes pasadas, las asociadas a etapas de beneficencia cuya función es meramente asistencial. Esto refiere a una visión más bien negativa de la profesión.

TS8 (E.i): “Está claro que saben que es algo de tratar con personas. Ellos lo relacionan con ayudar a la gente. Yo creo que la gente no sabe muy bien qué es un trabajador social. Si no tienes un problema no sabes qué es. Es menos accesible”.

TS4 (E.i): “Las quita-niños, la beneficencia, la caridad... yo creo que no hay una visión positiva del Trabajo Social. En parte por desconocimiento, en parte por lo que está asociado a las antiguas etapas de la beneficencia, que todavía no nos lo hemos quitado de en medio”.

TS7 (E.i): “Se sigue manteniendo un poco esa imagen de la profesión muy vinculada a lo asistencial. Yo creo que se le asocia pues a una escasa formación teórica y se le asocia también a un tipo de puestos de trabajo pues muy vinculados a la marginación, a la pobreza... yo creo que se asocia mucho al tipo de servicios que tiene Caritas. Trabajo social es como proveedor de ayudas económicas y tal. Se desconoce muchísimo lo que hace la profesión. Se desconocen los distintos ámbitos, todas las funciones de prevención, de promoción. Se desconoce mucho. Que la profesión sea también algo minusvalorado, me parece normal acorde con la importancia que se le da en la sociedad a los temas sociales”.

Ahora bien, la indefinición o la versión más negativa se suplanta por aquellas otras definiciones que elaboran las personas que han tenido un contacto profesional. Se traslada y comunica al resto de la sociedad una valoración del trabajo social a partir de lo que da, lo que gestiona, lo que te ofrece como derecho social.

TS6 (E.i): “¿La sociedad en general? Pues no lo sé. Hay una cosa que sí me llama la atención y que he estado observando últimamente y es cuando coges retazos de conversaciones en el autobús, o en una tienda, o gente que va hablando por la calle: pues sí, habla con tu asistente social, habla con ella porque te arregla lo de la ayuda a domicilio o te arregla lo de que vaya una persona o que te pongan el collar ese para cuando estás sola. Entonces, en eso si que he notado que, en parte, todo lo que ha sido normalizar algunos de los recursos o las prestaciones sociales, si ha dado a conocer la profesión desde un punto de vista de utilidad, que el trámite es ir a ver a esta señora. Se plantea desde el punto de vista de gestión de un recurso, nada más”.

TS6 (E.G2): “Yo creo que sí que nos hemos hecho un hueco dentro de la sociedad y que la gente nos conoce y lo que yo veo es que nos exigen. Nos exigen porque ellos consideran que tienen el derecho de disfrutar de los recursos que nosotros administramos”.

TS3 (E.i): “La idea del trabajo social es un poco la de un bombero, un bombero de lo social que está apagando fuegos todos los días, o una persona que de alguna forma trabaja de acuerdo a un encargo social, que sirve un poco para parchear y de alguna forma contener situaciones de injusticia social. De alguna forma, como se tiene por ahí la idea de una figura muy de gestor de recursos, controlador de las situaciones de exclusión, más que una persona que está para apoyar y trabajar de acuerdo con las personas”.

Observamos cómo ese “hueco dentro de la sociedad” tiene que ver con el lugar y reconocimiento que les procura a los profesionales el actual sistema de servicios sociales. Es interesante analizar esa imagen en la que los profesionales se perciben a sí mismos, en relación con la sociedad, como “bomberos de lo social”. Nos traslada a un territorio de actuación compleja donde el profesional tiene que poseer una capacidad de respuesta eficaz y eficiente, eso es, se reconoce por su carácter instrumental. Por lo que, esa velocidad requerida dificulta poder mostrar esa otra imagen que quisieran dar los trabajadores sociales. Aunque identifican la función de control y la de gestión de recursos o prestaciones como algo que hacen, piensan que es una imagen a la que se ven abocados pero no responde a lo auténtico o a aquella otra manera que permite mostrar un trabajo social distinto.



### 6.1.3 Otros profesionales

En este segundo epígrafe vamos a analizar cómo perciben a los trabajadores sociales otras profesiones afines, sobre todo aquellas con las que comparten el espacio social de intervención (educadores, psicólogos, médicos, abogados, etcétera). La primera cuestión que aparece cuando se alude a otras profesiones es la del estatus. Las otras profesiones, dicen, parten de una valoración diferente que tiene que ver con la posición que ocupan en el sistema universitario, es decir, por su larga trayectoria en el espacio del conocimiento legitimado.

TS8 (GD2): “Parten con una autoestima diferente”.

TS5 (E.i): “Yo creo que hay una gran descalificación hacia la formación de los trabajadores sociales (...) Creo que los sociólogos, por identificación con nosotros, nos tratan y nos miran mejor, pero yo creo que los psicólogos en la medida en que no conocen el campo profesional y que, en parte, somos competencia, hay una cosa de mucha descalificación”.

TS7 (E.i): “En la universidad existe cierta visión un poco de carrera de segunda”.

TS9 (E.i): “Yo estoy en trabajo social porque me gusta, pero si tú quieres que te miren con otros ojos hay que hacer medicina o una ingeniería”.

TS10 (E.i): “No es que debamos sentirnos acomplejados, pero yo creo que, por ejemplo, en España, al ser una disciplina más joven, yo sí que creo que hay ciertas diferencias y se nota en cualquier centro de trabajo: entre un psicólogo y un trabajador social, un abogado y un trabajador social, un sociólogo y un trabajador social. Sí hay diferencias a nivel de estatus”.

Hay quien confía y hace referencia al reciente cambio del sistema universitario (EEES<sup>50</sup>) y a la equiparación de todas las carreras a través de los títulos de grado. Haber adquirido un estatus que permita contar con unos niveles formativos en igualdad de condiciones que el resto de disciplinas (grado, máster y doctorado), es visto como un elemento facilitador para la valoración del trabajo social.

---

<sup>50</sup> Espacio Europeo de Educación Superior.

TS1 (GD2): “Y yo creo que eso se va a romper gracias al grado. Lo digo en serio. (...) Pero creo que se va a romper con el grado y se va a romper también porque la propia consideración de las personas cuando salgan en igualdad de condiciones con otras carreras, la propia auto-consideración va a ser diferente, va a ser mejor”.

Es interesante detenernos en la última afirmación “la propia auto-consideración va a ser diferente”. El problema ya no es solo que los otros sitúen al trabajo social en un lugar inferior sino que éste se mira a sí mismo como tal. Por tanto, aún sabiendo que la identidad es un proceso complejo que se construye en la interacción no sabemos si la consideración de “carrera de segunda”, “de inferioridad”, es algo que viene exclusivamente de fuera o es un complejo arraigado y sostenido por largo tiempo por la propia profesión.

Más hemos de decir que el afán por los títulos académicos universitarios, en principio, no significa, en principio, ni por sí solo, la adquisición de un mayor estatus sino que, además, supone un aumento de conocimiento. Los grados universitarios legitiman que una disciplina conoce y este conocimiento está avalado por su carácter científico. Hemos de tomar conciencia que el brete en el que, de repente, se ve envuelto el trabajo social por el contexto de Convergencia Europea no es punto de llegada, es punto de partida, es reto, es promesa, es futuro, es identidad renovada. Pues si hasta entonces la legitimidad en el ámbito del conocimiento del trabajo social se basaba en su carácter técnico, ahora se le exige, por el lugar adquirido, una autonomía importante; esto es, que se legitime y demuestre que conoce, que posee una *episteme* que da garantía a su intervención. No entraremos aquí a discutir si debiera ser una epistemología del trabajo social (propia) o de las ciencias sociales (compartida), pero sin duda, para que pase de la mera existencia en el ámbito científico a su valoración en el mismo requiere reflexionar y aportar su saber a estos nuevos niveles de conocimiento.

Dejamos a un lado estas tesis sobre lo formativo y vemos que también hay relatos de profesionales que no manifiestan problemas de

reconocimiento. Por eso anunciábamos antes a modo de pregunta sobre la parte de complejo que, quizás, pertenezca y dependa de la propia profesión.

TS6 (E.G2): “Yo nunca he tenido problema de reconocimiento en el equipo. Yo creo que eso tiene que ver mucho con cómo tú te creas la profesión y cómo te sitúas tú dentro del equipo. Como todo en la vida ¿no? Si tú te sitúas en un rincón calladita (...) Claro, y luego también creo que es, primero, creernos la profesión y, segundo, ser mínimamente rigurosos. Me parece que es fundamental que cuando tú te vendas primero que te lo creas, por supuesto, pero que no vendas humo”.

TS4 (E.i): “No nos reconocen. Así de tajante. Hay mucho hacer y poca producción de conocimiento. No hemos contado todo lo que hemos hecho. Es muy difícil que nos reconozcan así, en parte es responsabilidad nuestra”.

Aquí vemos que se asume la responsabilidad del trabajador social de contar a los demás quiénes son. Porque para que te reconozcan tienes que contar lo que haces. Lo otro es esperar a que los demás sepan (¿intuyan? ¿o inventen?) quién eres sin decirlo. Dice la primera entrevistada “creernos la profesión y ser mínimamente rigurosos”; es decir, tener una autoestima adecuada y comunicar aquello que nos concede valor con rigurosidad. Si el valor es la intervención, hay que comunicar al resto (profesionales o sociedad en general) qué se hace, porqué se hace, cómo se hace, etcétera.

Y es que a veces el trabajador social se define más por lo que no hace, como se ha visto, siente, por ejemplo, que no puede hacer intervención porque tiene que hacer gestión, de ahí que se queje de aquello que no le corresponde. Lo que hace permanece en las sombras, es invisible tanto para los ciudadanos como para ellos mismos. Se trata de un problema verdaderamente importante. Visto así el estado de la cuestión, los otros profesionales no terminan de comprender la actuación ni el aporte de la profesión de trabajo social.

TS1 (E.G1): “Yo creo que a veces sí que es cierto que esa falta quizás de identidad se debe a que nos definimos más por lo que ‘no’ que por decir lo que ‘sí’. Y entonces eso, como estrategia a mí no me parece fácil, ni es fácil que la acepten y que la entiendan. Pero sí creo, que siempre nos hemos reivindicado desde lo que no queríamos y no hemos dicho nunca lo que tenemos”.

Vamos a ver una representación de esta incapacidad a la hora de comunicar a otros profesionales lo que son y lo que hacen. En el tercer grupo de discusión surge el debate sobre aquello que le diferencia al trabajo social del resto de profesiones. O dicho de otra manera, aparece la pregunta acerca de aquello que le es propio, que alude a su identidad profesional. Todos los participantes son trabajadores sociales excepto un profesional de la psicología, algunos de ellos en ejercicio y todos son estudiantes del máster en trabajo social. Vamos a observar principalmente esta dificultad a la hora de hablar de la profesión, de su aporte, de su especificidad.

MTS1 (GD3): “Yo es que a lo mejor no lo veo. ¿Qué es lo que diferencia al trabajo social del resto de disciplinas sociales?”

MTS2 (GD3): “¿Cómo que qué es lo que le diferencia?”

MTS1 (GD3): “Sí. ¿Qué es lo que hace que no hacen otros, que no hace un sociólogo, que no hace un educador social, que no hace un integrador social?”

MTS3 (GD3): “Porque cada uno tiene una función diferente”.

MTS1 (GD3): “¿Cuál es?”

MTS6 (GD3): “Cada uno tiene una mirada ¿no? Que es suya”.

MTS4 (GD3): “Tú no vas a un sociólogo y le dices ‘¿me puede dar la RMI?’”

MTS5 (GD3): “Si quieres te pasamos el código deontológico”.

MTS1 (GD3): “Código deontológico tienen todos, eso no significa lo que hace”.

MTS5 (GD3): “Pero es que ahí te dice básicamente las funciones de cada uno...”

MTS1 (GD3): “El código deontológico es un código ético de lo que se tiene que hacer”.

MTS5 (GD3): “Sí pero también las...”

MTS1 (GD3): “Bueno, vale, ¿pues qué hace?”

MTS6 (GD3): “¿Pero comparado con quién?”

MTS1 (GD3): “Con un educador social. ¿Es solo lo que tiene que ver con el Estado? ¿Es lo único que le diferencia al trabajador social?”

MTS2 (GD3): “Claro que no”.

MTS1 (GD3): “Yo quiero que me digáis cuál es la otra cosa que no tenga que ver con el Estado que es propia de un trabajador social, que le define, más allá del Estado”.

MTS5 (GD3): “¿Qué hacemos nosotros que no hacen los educadores sociales?”

MTS1 (GD3): “Sí, o que no hace un psicólogo en un centro, o que no hace un integrador social, o que no hace un sociólogo. ¿Qué hace el trabajador social más allá del Estado?” (...)

MTS1 (GD3): “El trabajador social gestiona, es un intermediario entre el Estado y el usuario. Vale. Pero no es solo eso ¿no? Vale, ¿qué más es?”

MTS5 (GD3): “Es que si no seríamos un administrativo, nada más”

MTS1 (GD3): “Vale, pues qué más es”.

Podríamos decir que es una discusión de “uno contra cinco” o “de cinco contra uno”: cinco profesionales del trabajo social y uno de psicología. Pero el número no asegura vencer en la batalla discursiva, más sí destaca con más evidencia que la pregunta sobre qué es o qué hace el trabajo social se rehúye, se percibe como ataque, “se echan balones fuera” (¿el código deontológico?), se entretiene. ¿Será esta una representación de lo que sucede, o ha sucedido, en la profesión: la pregunta se entretiene pero no se contesta? O será, como dice Salvador Giner que todavía se padece un “complejo de inferioridad.” Y más hoy que se ha incrementado el número de profesionales de la intervención social y la comparación es ineludible. Y es que las fronteras entre unos profesionales y otros son más difusas, por eso es difícil establecerlas con claridad y pura autodefinición como se pretende en general.

De hecho, hemos encontrado en las generaciones de más edad, aquellas que iniciaron su andadura como asistentes sociales, una mayor disponibilidad hacia la labor de informar/educar al resto de profesionales sobre las tareas propias del trabajo social. De esto se deduce que antes tampoco

otros profesionales sabían, o tenían que saber, quiénes eran y a qué se dedicaban estas profesionales. Pero al parecer se aborda la pregunta o se adelanta la respuesta con menos resistencias y con más espontaneidad.

TS1 (E.G1): “Cuando dirigí un centro base yo no tuve problemas y tenía médicos y tal. Pero yo desde el principio lo dejé claro antes de dirigirlo... Explicué ‘yo soy esto y hago esto y cuando no estemos de acuerdo vamos a ver si nos ponemos de acuerdo’. Yo recuerdo que cuando entró la primera doctora médico rehabilitadora, pretendía que fuéramos un poco como su ayudante de enfermería. Y yo le decía que no, que mi papel es esto, valorar esto, hacer esto otro. Puedo incluso sugerirte yo algunas cosas que haya visto en la parte social puesto que a lo mejor te puede ayudar saberlo. También tú me puedes decir si has visto algo que no he podido yo ver y decírmelo. Pero yo tengo mi espacio y tú tienes el tuyo”.

Lo más llamativo de esta narración no solo es la predisposición y la seguridad a la hora de acometer la tarea informativa sino que, además, se propone el espacio propio y sus funciones como algo que puede servir al otro profesional y viceversa. Se plantea un trabajo en complementariedad, un trabajo cooperativo. Esta es la manera de evitar la confusión de los otros o de topar con la tan repetida frase de:

TS1 (E.i): “Se recurre al trabajador social siempre ante lo que no se sabe que hacer”.

Así pues, para abordar la actual situación profesional, hemos de tener en cuenta un contexto repleto de profesiones con las que dialogar. El espacio de intervención social ha de compartirse, y cada cual ha de tener su lugar, con: educadores sociales, psicólogos, pedagogos, abogados, animadores socioculturales, integradores sociales, mediadores, monitores de ocio y tiempo libre, auxiliares de servicios sociales y un largo etcétera. Mas, parece que en lugar de compartirse la rivalidad se ha adueñado de ese espacio.

TS3 (E.i): “Yo creo que estamos asistiendo en los últimos diez años a una lucha por el espacio social de intervención, hay muchas profesiones con bastantes similitudes a la hora de intervenir ¿no? estamos trabajando en el mismo espacio y con el mismo usuario, igual desde distintas perspectivas pero yo creo que estamos disputándonos el usuario”.

Claro, este es un escenario totalmente diferente. El espacio de intervención es un lugar copado por “muchas profesiones con bastantes similitudes”, donde no sólo se trata de explicar quién eres o qué haces sino de justificar por qué ha de hacerlo un profesional y no puede hacerlo otro. Vemos cómo este escenario presenta a un trabajador social que percibe el campo profesional como un lugar de lucha, competencias y funciones donde no se siente comprendido por el otro. Y como acaba de decir el entrevistado, incluso se disputan la intervención con el usuario.

TS6 (GD1): “Pero yo, no sé vosotros, con los profesionales con los que trabajo, ahí sí que tengo muchas veces conflicto. Creo que ellos no saben muy bien cuáles son mis funciones y yo tengo que estar... es una lucha continua durante estos cuatro años de recalcar aquello que es mío, que es lo que tengo que hacer yo, que yo no soy una simple gestora de recursos, que yo puedo hacer otras cosas (...) Tengo la sensación de que les gusta mucho hacer de trabajador social. (...) No saben muy bien... creen, sinceramente, que yo valgo para todo... para todo, donde no llega la psicóloga ahí estoy yo, donde no llega la abogada, ahí estoy yo”.

Ahora bien, se expresan percepciones diferentes según el tipo de profesión a la que se haga referencia. Salen a escena y se repiten en la mayoría de los discursos dos profesiones: la de educación social y la de psicología. Trasluce en el tono y en el contenido una mirada que sienta sus bases en una relación de poder.

TS1 (GD1): “Yo creo que con profesionales muy cercanos al ámbito social es muchísimo más fácil. A mí me resulta mucho más fácil trabajar con un educador que con un psicólogo... Me ha resultado a veces más complicado trabajar con un psicólogo porque... no sé, debe ser la lucha esa que hay entre el psicólogo y el trabajador social”.

El educador social no se percibe como amenaza ni como competidor del espacio de intervención, el psicólogo sí. Consideremos que la educación social, como diplomatura universitaria, se pone en marcha por un Real Decreto del año 1991, es decir, tiene un recorrido más joven que el del trabajo social. Coincide además con la implantación del sistema de servicios sociales y la creación de muchos puestos para los trabajadores sociales en la administración pública. Por lo que existe la creencia de que la educación social

vino a ocupar el espacio que el trabajo social dejó: la calle, el ámbito comunitario. En resumen, es una diplomatura y además llegó después. En cambio la psicología, licenciatura de largo recorrido y centrada en la atención individual y grupal es señalada bajo el signo de la lucha. Es una cuestión de poder que se refleja perfectamente en el siguiente discurso.

TS7 (GD1): “Es que la profesión del educador social no acabo de comprenderla bien, pero porque considero que yo soy educador social. Entonces hay veces que el educador dice ‘es que esto es mío’. No sé, a mí, que el que ha llegado detrás me diga lo que yo no puedo hacer es una cosa que no estoy dispuesto a tragar. Creo que es una cuestión de ratio, prácticamente, y yo podría hacer perfectamente ese trabajo, eh... y de hecho, intento hacerlo”.

¿Será que la educación social es mirada por el trabajo social con la misma incompreensión que, a su vez, el trabajo social recibe (o percibe) por parte de otras disciplinas? De modo que, en una escenificación del poder, los trabajadores sociales sitúan a la educación social por debajo y a la psicología (u otras disciplinas análogas) por encima. Es así como el conflicto principal se manifiesta en la relación con la psicología a la hora de trabajar en el campo social y, sobre todo, en cómo se identifican a sí mismos cuando tratan de diferenciarse. La diferencia, como sabemos, es una manera de buscar lo propio, lo original, lo auténtico.

¿Se podría deducir de todo esto que el trabajador social aspira, por un lado, a ser psicólogo y, por otro a ser educador? Parece que la declaración anterior “no soy una simple gestora de recursos”, implica un rechazo frontal a ser administrador de recursos y se desea ser lo “otro”, aunque no tenga nombre propio. Dejemos esta hipótesis pendiente de otros trabajos de investigación. Por el momento, se abre esta línea de análisis.

Nos hemos detenido en esta cuestión preguntando sobre las diferencias y las complementariedades que perciben respecto a la psicología. ¿En qué se diferencia el objeto de estudio e intervención del trabajo social del de la



psicología? ¿Qué hace un trabajador social y qué hace un psicólogo en su intervención con los ciudadanos?

Y volvemos a traer aquí el problema gestión *versus* intervención como tareas y, en consecuencia, roles con los que se identifica a los trabajadores sociales y los psicólogos. El trabajador social gestiona, el psicólogo (y también el educador) escucha.

TS9 (E.G3): “Yo creo que la gestión es una parte de la intervención pero creo la intervención se queda en mera gestión. Creo que se está perdiendo mucha esencia. Somos gestores de recursos. Para que la gente se sienta escuchada o atendida van al psicólogo o se deriva a un educador, cuando tú eres la primera persona que le escucha y una vez escuchado lo derivas. Entonces creo que se queda en algo muy superficial. [E: *Entonces, ¿queremos ser más como los psicólogos o los educadores?*]. A mí me gustaría más”.

Se manifiesta aquí la aspiración de que todo el mundo comprenda y acepte que los trabajadores sociales no son solo los que dan ayudas, los que gestionan recursos, sino también unos profesionales aptos y bien preparados para la escucha atenta de los problemas de los otros. Algo así como los psicólogos. ¿No estará ahí gran parte de la rivalidad con éstos? ¿Por qué “las trabajadoras sociales se dedican a las ayudas” y ellos a algo “más profesional”? Es como si gestionar recursos no fuera suficientemente profesional. ¡Claro! Recordemos que dar ayudas, decían, lo puede hacer un administrativo. Hay una identificación y un deseo de querer ser identificados por las tareas de aquellos profesionales que “escuchan”, tarea que corresponden a una cualificación y valoración diferente que la del administrador de prestaciones.

TS3 (GD2): “Mi hija con 12 años me dijo: ¿tú, mamá, eres una psicóloga de pobres? Claro, pero de haberme oído hablar toda la vida de las cosas que una cuenta en la mesa, la idea que le queda a una niña de 11 o 12 años es: ¿tú eres una especie de psicóloga para pobres? O sea, que algo debe de haber...”

Aceptado que el trabajo social en su intervención ha de contar con la escucha atenta de los problemas de los ciudadanos. ¿Qué le hace diferente

respecto a la psicología? ¿Qué le distingue de otra profesión que interviene en el mismo campo?

TS8 (GD2): “La psicología yo creo que trabaja, digamos, el malestar psíquico ¿no? y podríamos decir que el trabajo social trabaja el malestar social, que luego dices, claro, ‘¿es que el ser humano es solo social o solo psíquico? Pues no’. Si tú trabajas como trabajadora social para el bienestar social y trabajas con las potencialidades de las personas, estás haciendo un movimiento psíquico también. No estamos hablando de una patología que ya sería un trabajo psicológico-clínico pero... esto otro, uf, nosotros somos terapeutas de lo social. O sea, hacemos cambios.”

TS3 (E.G1): “Mira, la diferencia es que yo acompañaba en el duelo desde un punto de vista de un duelo sano... una cosa es un duelo sano o patológico. Si es un duelo sano yo creo que podía trabajar acompañando ese duelo sano. Esto es sacar lo que una persona tiene para que vuelva a tomar sus propios recursos y vea que tiene una persona a su lado que es un niño ciego. Es como rentabilizar mi acompañamiento. Si era un duelo patológico yo se lo derivaba a la psicóloga o a los servicios. Yo eso lo tenía bastante claro y creo que no me metí en el terreno del psicólogo. (...) Es el mismo escenario. Lo diferente es que el trabajador social iría más a todos los aspectos que no implicarían patologías y el psicólogo iría más a intervención psicológica por patología”.

Estas profesionales ponen el límite de su posibilidad de intervención en la patología, al igual que Mary Richmond. Los aspectos psicopatológicos pertenecen a otro ámbito de conocimiento e intervención. Pero se subraya que el trabajador social también trabaja con el malestar de la persona, por tanto ha de hacerse cargo del malestar y trabajar con él. Esto no quiere decir que los límites en muchas ocasiones no sean difusos, pues vemos cómo la participante 8, al intentar dibujar y determinar los espacios de intervención, cae en la cuenta de la dificultad: “Si tú trabajas como trabajadora social para el bienestar social y trabajas con las potencialidades de las personas, estás haciendo un movimiento psíquico también”. Se empieza a deducir a partir de estos discursos que el elemento diferenciador no se puede reducir a una distinción de las técnicas que se utilizan o las funciones encomendadas en la intervención, sino en la mirada que uno y otro ponen en la persona. Hablar de malestar, recordemos, es hablar del objeto de estudio e intervención del trabajo social. Eso imprime una mirada: cómo se interpreta la realidad para actuar en ella.

Ahora es el momento de recurrir a la historia del pensamiento en trabajo social por aquello que se le achaca de falta de apoyo teórico. Es Mary Richmond la que nos da la respuesta:

“Un día, durante una de mis lecciones, yo había relatado un incidente aislado de la historia de Maria Bielowsky. Una de mis auditoras emitió la opinión de que la tutora de María debía de ser una especialista en psiquiatría, mientras que otra me preguntó si no era maestra. Otras hubieran podido también preguntarme entonces si esta tutora era médica o enfermera visitadora, ya que en realidad el servicio social de casos individuales y todas estas otras profesiones aunque tengan su campo de acción especial, poseen en común un amplio terreno de actividad, en el que se encuentran. Que cada una de estas profesiones tienen su propia tarea lo vemos bien por el trabajo del psiquiatra y por el de la asistente social. Parten los dos de un idéntico punto, situado en el mismo corazón de la personalidad enferma, pero el psiquiatra procura penetrar en él cada vez más profundamente, mientras que la actividad de la asistente social irradia hacia fuera siguiendo el hilo de las relaciones sociales de su cliente. Cuando el mal es sobre todo individual y mental se recurre al psiquiatra; cuando proviene del medio y adquiere un carácter social se recurre a la asistente social; cuando se trata en fin de una personalidad desequilibrada en lucha con una situación social desfavorable y complicada, es en general indispensable recurrir al psiquiatra y al asistente social” (1982, pp. 88-89).

Para nuestro análisis podemos destacar los aspectos más fundamentales de esta cita: líneas difusas entre las distintas profesiones; poseen un campo común mas, cada una de ellas tiene su propia tarea. En el caso de la psiquiatría y el trabajo social parten las dos del mismo punto, cual es el de la personalidad enferma, pero mientras que el psiquiatra se centra en la patología de la persona, el trabajador social se adentra en lo sano de la misma tratando de seguir el hilo de las relaciones sociales de su cliente. Es lo que hoy llamaríamos la restitución de los vínculos de la persona mediante la creación o re-creación de sus redes sociales.

Poner el acento en la mirada (en el objeto del trabajo social), es trasladar la reflexión sobre la identidad profesional al ámbito del conocimiento. Ya no se trata de una rivalidad meramente práctica (qué haces y cómo lo haces) sino de una discusión epistemológica (por qué haces lo que haces y en qué se fundamenta ese hacer). Esos porqués ayudan a trascender otro tipo de luchas

y, clarificados, posibilitan una perspectiva desde la que percibir al otro, y a sus aspectos convergentes, como algo y alguien complementario en una actuación.

TS5 (E.G2): “El trabajador social tiene una mirada más ‘abarcativa’ e incluye más las barreras que impiden a la gente el poder acceder a un mayor bienestar en el sentido amplio, en el sentido relacional, en el sentido de las necesidades básicas, en el sentido de organizarse la vida, de poder tener una identidad que le haga afrontar los desafíos de otra manera. Yo creo que el trabajador social tiene esa mirada más puesta en las barreras y menos en la patología. Que yo creo que eso es un recurso. Creo que es un recurso porque realmente puede trabajar con las personas y con las familias obviando los determinantes patológicos ¿no? Y esto a veces para las personas que tienen determinadas, entre comillas, patologías les viene muy bien. Y el psicólogo no tiene en cuenta las relaciones, no tiene en cuenta los contextos sociales, es una formación muy dirigida a estudiar los procesos cognitivos o la base neurológica de los procesos cognitivos, con lo cual la psicología va perdiendo la subjetividad o la intersubjetividad y se convierte en una cosa orientada a lo biológico. Yo creo que nosotros tenemos la ventaja de pensar en cómo las relaciones se construyen dentro de un contexto narrativo en donde nosotros participamos. Entonces dependiendo un poco de qué narración construyamos con la gente eso va a poder ayudar. Yo creo que si tenemos esa mirada no ‘patologizante’ podemos tener más capacidad para generar preguntas y no tanto para dar respuestas apriorísticas. Y eso es una cosa fundamental. Y yo creo que los trabajadores sociales dentro de la relación que tenemos con los psicólogos, con los psiquiatras o con los médicos... realmente no sabemos el potencial que tenemos de cara a ofrecer una mirada diferente para poder ayudar a las personas”.

Ahora bien, una vez clarificadas las miradas, recordemos la necesaria labor de informar y educar para situarse en relación y complementariedad con el resto de profesionales. Pero esto no siempre es fácil. Las dinámicas institucionales insertas en el sistema de dominación burocrática, sea por las razones que sean no siempre contribuyen a comprender y facilitar los aportes de las diversas disciplinas. Traemos aquí un conflicto institucional importante que ahonda en la diferencia entre psicólogos, educadores y trabajadores sociales y contribuye más a escindir la gestión y la intervención. Pero lo destacable del mismo es que al haber sido referido en una directiva de un manual de procedimiento, contribuye a objetivar la representación que tienen los trabajadores sociales de sí mismos y la que tienen los demás. En este caso la dignidad de una trabajadora social muy preparada para la intervención

familiar se vio damnificada. Hablaba en otros espacios de que había sentido “verdadero maltrato institucional.”

TS11 (E.G3): “A ver, cuando yo entro en el CAI, el ayuntamiento de Madrid que estaba haciendo un protocolo sobre la intervención con familias y menores. En el CAI se trabaja en equipo interdisciplinar: psicólogos y trabajadores sociales. Y hay un conflicto corporativo histórico entre lo que tienen que hacer los psicólogos y lo que tienen que hacer los trabajadores sociales y si los trabajadores sociales pueden hacer intervención o tratamiento o no pueden hacerlo (...) En el CAI se interviene en situaciones de maltrato o de grave riesgo, entonces lo que hay en ese momento es un planteamiento para dividir funciones porque parece que la gente hace lo mismo y eso genera mucho malestar sobre todo en los psicólogos (...) Yo llego ahí y me dicen vamos a trabajar con esto, con el manual. Echo un vistazo al manual y dice que el trabajador social se tiene que dedicar a ser el coordinador del caso que significa: hacer entrevistas de seguimiento con la familia y coordinar con todos los que están en la intervención para ver lo que cada uno pone. Y luego hace lo que pone en el proyecto de apoyo a la familia. Y que no tiene que hacer intervención (...). El psicólogo o psicóloga hace la intervención o el tratamiento con la familia junto con educadores sociales que esos sí pueden hacer intervención con la familia. Y los trabajadores sociales hacen con el psicólogo la primera valoración, además hay como unos guiones en los que hay guión de valoración social y guión de valoración psicológica. Pero molesta un poco también el tipo de contenidos que tiene que recoger uno y otro. Para el trabajador social son contenidos que tienen que ver más con lo que es una ficha social pero no tanto con una valoración. Porque toda la parte relacional está resumida en un epígrafe que es hábitos o dinámicas familiares. Es un poco como que hace referencia a ‘se levantan a tal hora, no sé qué y no sé cuántos’”.

Detengámonos un momento en esta narración sobre el conflicto existente con los psicólogos y, en este caso, también con los educadores. Éstos han de hacer la intervención con la familia y los menores y los trabajadores sociales todo aquello que tenga que ver con la gestión del caso (valoración social, recogida de datos, coordinación con otros profesionales y recursos). Esta situación, que se ha institucionalizado desde hace años a través de la elaboración de un protocolo que delimita las funciones que se les demanda a ambos colectivos, recae directamente sobre los problemas de identidad que presentan los profesionales de trabajo social.

Nuevamente la siguiente oración: los trabajadores sociales no pueden o no se espera de ellos que hagan intervención social. Se han de distinguir a

través de las tareas de gestión y solo eso, evidentemente, no les puede satisfacer. Su tarea no se puede reducir a una valoración social que, lejos de parecer “profesional” y que dé muestra del conocimiento que se tiene, es una recogida de datos que, falta decir, cualquiera pudiera hacer (¿un administrativo?). Entendemos que el conflicto no se puede reducir a una distinción de competencias profesionales. ¿El trabajador social puede intervenir? Por supuesto, siempre y cuando cuente con una formación adecuada sobre los problemas que presenta la población objeto de intervención. Hay un importante recorrido teórico-práctico al respecto en trabajo social (la intervención desde la teoría sistémica, por ejemplo, como en este caso). De esto no están exentos los psicólogos, también deben de formarse. No podemos pensar que salen de la carrera con una formación que abarca cualquier especificidad. No sería cierto.

Pero, como hemos dicho antes, la intervención se hace con una mirada distinta, con objetos de estudio diferentes. Son complementarias. Y si lo son, ¿por qué surge el conflicto? Por la necesidad de reconocimiento. En el diálogo de la trabajadora social y el psicólogo encontramos las claves:

TS11 (E.G3): “Yo creía que nos estábamos pidiendo reconocimiento unos a otros y nos estábamos peleando por el reconocimiento. Y él me contó cómo habían vivido los psicólogos su posición en el CAI frente a los trabajadores sociales. El CAI que es un dispositivo social que además tiene historia de no sé cuántos años, no sé si 20 años o así. En principio en el CAI no había psicólogos, había trabajadores sociales. Y cuando llegaron los psicólogos ellos sintieron como que se les marcaba mucho, se les decía ‘ésta es nuestra casa y aquí se hacen las cosas como nosotras decimos’. Creo que ellos sintieron eso como una agresión, de no se nos reconoce... y de ahí viene ese malestar y de ahí viene ese pedir otro sitio. Como yo antes me sentía abajo ahora quiero que estés abajo tú”.

La intervención se convierte entonces en la tarea a través de la cual buscar el lugar y el reconocimiento de los otros. Es, por tanto, una lucha de poder con aquellos profesionales que, en el espacio del conocimiento, han estado en una posición superior hasta la llegada del Plan Bolonia. De lo que se desprende que para intervenir hay que saber. La intervención, entendida en

esta clave, es una seña que identifica al profesional que sabe y es ese conocimiento el que le sitúa frente al resto de profesionales y por el cual se le reconoce. Así, podemos concluir este epígrafe señalando el conocimiento como elemento de distinción en la trama de relaciones entre profesionales. No se trata de hacer unas u otras tareas, se trata de saber porqué se hacen. Ese porqué sitúa y concede poder.

#### *6.1.4 La institución*

Hemos hablado anteriormente de la importancia que supone reflexionar sobre el tipo de sistema de dominación en el que se insertan las profesiones actualmente. Esa dominación legal, la del sistema burocrático, condiciona substancialmente la imagen que se proyecta de los profesionales y se hace a través de las instituciones en las que trabajan. Es así como valoramos imprescindible preguntar acerca de la institución y la relación con ésta. ¿Qué imagen del trabajo social transmite la institución a los ciudadanos? ¿Cómo se relaciona el profesional con la institución para la que trabaja? ¿Reconoce el ciudadano a la institución y al profesional? ¿Se identifica el profesional con la institución?

En primer lugar vamos a ver cómo la relación del ciudadano con la institución está condicionada por la expectativa que haya establecido él mismo o que le hayan motivado desde fuera los agentes políticos o los medios de comunicación. Esta última, generada por la imagen que la institución “vende”, puede derivar en una profunda contradicción.

TS7 (GD1): “El Ayuntamiento de Madrid creo que genera la idea de un sitio donde sacar prestaciones, básicamente (...). Yo creo que se genera en el ciudadano una expectativa que luego nosotros, que somos los que tenemos que dar la cara, no podemos cumplir. Luego encima le vendemos que vamos a hacer acompañamiento social cuando le han estado vendiendo que le vamos a cambiar la bañera por un plato de ducha. Claro, le estamos vendiendo un rollo que luego dice la gente ‘es que yo no vengo aquí a ser amigo tuyo, vengo aquí a que me cambies el plato de ducha’. Creo que se nos genera una contradicción fuerte porque la política y los medios de

comunicación dan una imagen que luego, claro, nosotros ni podemos ni queremos mantener esa imagen”.

Todo este relato resulta muy revelador en tanto que denuncia la distancia existente entre los intereses y posibilidades profesionales y las promesas políticas. Dichas promesas, realizadas por los dirigentes de la institución, reducen la imagen del trabajo social a la gestión y tramitación de cosas materiales. Y es ésta la expectativa que se crea y se extiende entre la ciudadanía. Esto hace difícil, como dice este participante, que se pueda trabajar de otro modo o responder con una imagen profesional diferente (trabajar desde el acompañamiento social, por ejemplo). Es más, y aquí está la profunda contradicción, ni siquiera que se puedan cumplir completamente las expectativas vendidas en la institución.

Ocurre que la percepción del ciudadano, tanto la que tiene de la institución como la de los profesionales, está muy ligada a la experiencia que tenga éste del recurso en el que participa. Es una cuestión subjetiva. La opinión puede ir pasando por distintas etapas: de la aceptación a la frustración.

TS1 (GD1): “La mayoría de las personas aprovechan el recurso y salen bien, pero hay otras veces no es así, que nos viven como elementos de control, como ‘me teníais que haber dado un trabajo y no me lo dais’. Todas sus frustraciones te las devuelven a ti,... Algunas veces lo verbalizan y otras, de una manera sutil, lo transmiten ¿no? La insatisfacción o la frustración deriva de tener que acceder a otro recurso que pueda ser un albergue. Entonces, pasamos por distintos procesos en cómo nos perciben, como institución y como profesionales”.

Unida a esta percepción, hemos de tener también en cuenta la valoración social de la institución según el tipo de problemática que se trabaje en ella. Es decir, si la institución está estigmatizada socialmente se relacionan con ella y con sus profesionales con dificultad.

TS6 (GD1): “La visión que tiene la gente del Centro de la Mujer es el lugar donde van las mujeres maltratadas. Y allí sólo van las maltratadas. Entonces, si alguien viene al Centro, ‘que no me vean salir de aquí, dónde vais a meter mis datos’, hay como mucho estigma”.



Asimismo, llama la atención que en el sistema sanitario y en el sistema educativo el ciudadano acuda con una mejor disposición. La expectativa es curarse o adaptarse mejor para aprender. Esto marca una diferencia notable respecto al sistema de servicios sociales, en el que, normalmente, se establece una relación mediada por el recurso o la prestación.

TS2 (GD1): “Yo es que trabajo en los servicios sanitarios, la gente viene a curarse. (...) Eso condiciona claramente la relación de la institución con el ciudadano”.

TS5 (GD1): “Es una mezcla de expectativas y de temor... se va a hacer una valoración de su hijo del que saben que algo le pasa. Que puede ser que anda o anda tarde o no habla o se da golpecitos en la cabeza... Pero ya van teniendo sus pinceladas de los servicios de salud, principalmente... Pero bueno, el paso por educación es un paso más por ese recorrido que van haciendo por distintos profesionales. Entonces, en general es una actitud positiva y expectante para ver qué me dicen, qué más necesita, qué diagnóstico dan”.

Y, por último, parece que existe otra diferencia. Para los profesionales no es lo mismo hablar de una institución pública o una institución privada, aunque sabemos que ambas están interrelacionadas. En lo público, dicen, el ciudadano puede diferenciar entre el profesional y la institución, en la iniciativa privada no existen tales distancias porque ambos son identificados.

Los dirigentes políticos utilizan la institución para sus intereses políticos y se relacionan con los ciudadanos y los profesionales como si de un *show* se tratara. Esta instrumentalización hace que se perciba una imagen alejada entre profesionales e institución. En cambio en el ámbito privado se percibe una mayor integración. El profesional se identifica con la institución y eso lo aprecia el ciudadano. Sus dirigentes también se relacionan en la institución de otro modo, con cercanía, contribuyendo a una imagen de identificación entre el profesional y la institución.

TS5 (GD2): “La institución pública como tal no es próxima a los ciudadanos. Yo creo que les importa un pepino. En general, yo creo que los trabajadores sociales hacen o hacemos muy bien nuestro trabajo, nos lo creemos, pero la institución yo creo que nos instrumentaliza. Y, ¿cómo ven ellos la institución? Pues como algo lejano...”

TS8 (GD2): “Te voy a poner un ejemplo. Viene una concejala y aparece la cámara. Si llega la concejala o la directora general aquello es un guirigay, con perdón... La usuaria agradece y todo lo que quieras pero sabe que es un show político. Pero, por ejemplo, en la entidad privada va la directora y va en el momento en que están haciendo algo. No hay prensa ni nada. Si están sentadas se sienta con ellas. Ni hay un político ni hay una foto. Es muy distinta...”

TS4 (GD2): “Yo creo que en el mundo asociativo es de otra manera.”

TS8 (GD2): “En nuestro caso es distinto, por lo menos en el mío, porque digamos que la institución, como tal, sí se acerca. Incluso va a los centros, saluda a la gente, cuando hay un festejo ahí están, los primeros. O sea, sienten a la entidad en general y no sólo al trabajador social que está con ellos”.

TS7 (GD2): “Hay mucho contacto y cercanía con el usuario o usuaria. Entonces, al final sí que la persona percibe un buen servicio, un buen trato, que evidentemente es el la trabajadora social o la auxiliar, pero sabe que detrás hay una entidad”.

Hasta aquí la percepción de la relación entre los ciudadanos sujetos de intervención y la institución bajo el prisma de los profesionales. Aunque inevitablemente esta percepción porta ya elementos para entrever cómo se relacionan los profesionales con la institución, vamos a trabajarlo más explícitamente.

Para los participantes más jóvenes la institución es un condicionante para el desarrollo de la profesión. Hay casi unanimidad en sostener que la institución es una estructura rígida que condiciona el ejercicio del rol profesional y afecta notablemente la construcción identitaria.

TS2 (GD1): “La institución construye tu identidad, tú trabajas para una institución, eres representante de unas funciones y esas funciones te las marca una institución. Y los que estamos en el marco de trabajar como funcionarios pues todavía más. Muchas veces incluso por encima de tu rol profesional tienes tu rol de funcionario público”.

TS5 (GD1): “Yo creo que te condiciona mucho. Tú puedes tener tus habilidades para decir: bueno, yo creo que tengo que hacer esto ¿no? y me muevo en estos huecos y me muevo hasta aquí pero... luego al final todo está muy normativizado, muy regulado”.

TS1 (GD1): “No puedes trabajar por libre. Estás ahí, en un marco institucional que es el que te pone y te quita. Y también yo creo que hay un tema a tener en

cuenta que es que, cuando tú estás en un contrato de servicios te condiciona porque no eres administración pero a la vez estás haciendo un trabajo para la administración".

Este condicionamiento institucional empuja muchas veces a los profesionales a debatirse entre distintos conflictos éticos e ideológicos. Diferenciarse de las directrices institucionales y proponer nuevas respuestas es percibido como "amenaza" y puede poner en peligro la continuidad del profesional en la organización. Así lo explica el siguiente discurso.

TS3 (GD1): "En situaciones donde a lo mejor has tenido que dar una respuesta que te diferencia, eso ha motivado ser candidata a abandonar esta estructura. Es decir, la organización tiene esta línea o esta filosofía y si no estás en acuerdo respecto a esto, si te diferencias, pues la organización no lo toma como, a lo mejor, una posibilidad de crecer y analizar y poder ver... sino como una amenaza".

Por otro lado, aparecen dos maneras de percibir la institución que ya se divisaban al abordar el trato de la institución a los ciudadanos. Surge un claro debate entre la experiencia de los profesionales de las entidades públicas y las privadas. Se presenta la institución pública como un marco donde laboran un conjunto de profesionales independientes e individualistas. No miran ni se identifican con la institución sino con el servicio al ciudadano. Incluso puede darse la práctica de diferenciarse y quejarse de la institución junto con el ciudadano. En cambio, la institución privada se entiende como un espacio donde prevalecen los planteamientos comunes, los profesionales se sienten respaldados, identificados con la entidad y esto expresa una mayor cohesión que el ciudadano puede percibir.

TS6 (GD2): "Pero no hay un paraguas en la institución pública, no hay algo que arrobe y que de una entidad común. Porque cada uno, cada profesional, puede comportarse como le dé la gana. Pero en una entidad privada es el mismo rol, aunque cada uno tenga una categoría profesional y una función (...). Eso de los individualismos es mucho mayor que en una entidad privada".

TS4 (GD2): "Porque en una entidad de iniciativa privada también se trabaja el tema de la cultura de la entidad. La cultura de la entidad está como más compartida, hay una idea más común. Entonces yo creo que desde ahí los distintos profesionales atienden con una pauta muy similar, con una cultura

muy similar en la atención. Entonces, en ese sentido sienten que también hay algo detrás que está generando cierta cohesión”.

Mas, esta crítica a la institución respecto al condicionamiento y a la falta de identificación, o no, también presenta sus matices. No siempre es fácil introducir modificaciones en la dinámica expuesta. Cambiar requiere de la actitud y la voluntad personal de los profesionales. De manera que plantear en el ámbito público una propuesta de trabajo conjunto para ejercer la tarea de modo más adecuado, no siempre es entendido de manera favorable. Se alude a que las motivaciones del funcionario pueden ser diversas y puede que no quiera introducir cambios de ningún tipo. Se asumen las demandas propias del sistema burocrático sin plantearse el conflicto que éstas puedan suponer en el ejercicio del rol profesional de trabajador social.

TS1 (GD2): “Yo pensaba que como jefa de gabinete, una de las cosas que podía trabajar era lo que las personas querían... pero te encuentras otro frente abierto ahí. Te encuentras con un: ‘Perdona que te diga, bonita. Yo soy funcionaria ¿eh? Y tú eres una mindungui que vas a estar 4 años y fuera. Y yo me he sacado mi oposición para hacer exactamente esto’. Por tanto, no es tan fácil hacer una política de recursos humanos ¿sabes?”

TS6 (GD2): “Porque es verdad que los trabajadores son como son. Quiero decir, está el que quiere y le interesa cambiar, hay quien le interesa tener otra vida más cómoda. Por las razones que sean. Sin más. Por ese momento de su vida ¿no? Pero no hay un aprovechamiento no sólo del puesto y el lugar, y esa expresión tan horrorosa de “cada bicho en su nicho”, que a mí siempre me chirría ¿no? Al final la gente termina optando por un trabajo porque le queda más cerca de casa y no porque el trabajo sea el mejor y el más gratificante”

Ahora bien, en el ámbito privado los profesionales también presentan sus cuestionamientos. Esas características nombradas que aludían a la identificación, al respaldo, a la cohesión, pueden quebrarse en el momento en el que aparece la individualidad. Lo común otorga un sentido de pertenencia y protección, pero siempre a cambio de ceder o anular la voz individual. Ya hemos dicho que diferenciarse puede percibirse como amenaza y puede tener consecuencias impredecibles. Por eso hay que considerar los conflictos que también manifiesta este escenario.

TS4 (E.G1): “No, esto no es una familia. Esto es una empresa. Ahora van a despedir a gente y tu familia no te echa a la calle. A lo mejor lo sienten con toda el alma, no te voy a decir que no lo sientan, pero funciona así. Pero vamos a diferenciar. Yo he estado trabajando en otros ámbitos que no tienen nada que ver con lo social y dices en todas las casas cuecen habas. Entonces esto yo creo que no es ni mejor ni peor que otras. Lo que yo sí he encontrado aquí es muy buenos compañeros, estoy muy a gusto trabajando, me gusta el trabajo que hago y los compañeros. Que luego hay cosas de la entidad que no me gustan y que no funcionan, pues sí. Del primero al último se podrán decir cosas para mejorar. En ese sentido ni comparto que ésta es mi familia, eso lo tengo muy claro, pero como un lugar mío trabajo y estoy satisfecha. En ese sentido estoy satisfecha y trabajo a gusto”.

Este relato pretende dejar claro que identificarse con la misión y los valores que se persiguen en una institución, no siempre está estrictamente relacionado con apoyar y reconocer las estrategias o direcciones institucionales. Introduce el conflicto como elemento que forma parte de la institución privada. Y esto a su vez, de un modo distinto al narrado en la institución pública, es un condicionante para la construcción de la identidad profesional. No obstante, el conflicto es parte constitutiva de cualquier institución, bien sea privada o pública. Sin embargo, como apunta Vicente de Paula Faleiros, “buena parte de los trabajadores sociales no saben quienes son o que hacen y ni siquiera lo que deben hacer, quedándose así a disposición de las estrategias definidas desde fuera de la profesión, por las instituciones” (2001, p. 86). Esta consideración quiere resaltar la importancia de la construcción identitaria como estrategia para enfrentar el conflicto institucional.

## **6.2 El profesional reflexivo**

Venimos anunciando en páginas anteriores las características del profesional que se emplea en la reflexión de su campo de actividad guiado por teorías o hipótesis, tomadas de la experiencia reflexionada de otros profesionales-investigadores, un tipo de personaje que hemos encontrado en algunas narrativas de los discursos analizados en esta tesis doctoral. Lo denominamos, de acuerdo con Donald Shön, profesional reflexivo, aquel que

trasciende las vicisitudes de la realidad impuesta y las enfrenta desde una postura basada en el conocimiento. Es una mirada que posibilita elaborar una narrativa distinta al pensar la práctica y la teoría como algo integrado y siempre en relación con el contexto en el que se produce. *El profesional reflexivo*, título de una de las obras de Schön (1998), aporta unas líneas de reflexión sugerentes acerca de los tipos de conocimiento, su fundamento y su aplicación en la práctica profesional.

El autor analiza las distintas rutas cognoscitivas por las que pueden navegar las profesiones en la actualidad. Éstas pueden comprender desde la racionalidad técnica<sup>51</sup> hasta la reflexión desde la acción. Puede ayudarnos conocer algunas de sus características. En primer lugar, el modelo de racionalidad técnica, modelo que probablemente más se haya instaurado, extendido y legitimado en la sociedad, es el que se centra en una resolución instrumental de los problemas y lo hace a través de la aplicación de la teoría científica. En este sentido es interesante introducir la distinción y crítica que hace Michael Polanyi (1961; 2009) entre ciencia pura, cuyo objeto irrenunciable es el conocimiento en sí mismo, y la ciencia aplicada o también llamadas tecnologías, que se basan en criterios económicos y no producen conocimiento o, al menos, no lo pretenden más allá de su utilidad. Podemos decir que así planteado, la racionalidad técnica, de algún modo, respondería a esta segunda concepción del conocimiento.

Quizá podamos acomodar a esta explicación la imagen, traída por los personajes de nuestra trama, de un sistema de servicios sociales altamente burocratizado donde prevalece una demanda profesional instrumental (tramitar, gestionar, registrar, etcétera) y reconocidos exclusivamente por esa actividad en la sociedad. El límite, por tanto, lo establece la técnica, y su legitimidad viene dada por instancias superiores (la de los estándares científicos) que no

---

<sup>51</sup> Distíngase en este apartado el término técnica, utilizado en un sentido meramente instrumental, del que utiliza Zubiri al referirse a la *téchne*, un hacer que sabe porqué lo hace.

incorporan consideración alguna de aquellos que la ejecutan. Esta concepción contribuiría substancialmente a la ya conocida escisión entre teoría y práctica e investigación y acción, por ejemplo. Asimismo, diríamos que este tipo de respuesta profesional es válida para actuar en un terreno estable, determinado, predecible. Y esto hace que nos encontremos con la siguiente situación: “muchos profesionales han adoptado esta respuesta ante el dilema del rigor o la relevancia, reduciendo la situación práctica para que encaje con el conocimiento profesional. Esto lo hacen de diferentes maneras. Pueden mostrarse selectivamente desatentos a los datos que caen fuera de sus categorías” (Schön, 1998, p. 51).

En otro lugar, el mismo autor reconoce la existencia de un conocimiento desde la acción, que representa lo que Polanyi acuñó bajo el término<sup>52</sup> de ‘conocimiento tácito’ (1967). Este es un conocimiento profesional incorporado, ordinario, espontáneo, implícito en las actuaciones. Según Schön es un conocimiento que identifica fenómenos “de los que no puede dar una descripción razonablemente precisa o completa” (op. cit. p. 56). Hemos podido ver a lo largo de los discursos que, no saber explicar, definir, justificar, dar razón de las cosas, no está impidiendo a los profesionales llevar a cabo su actuación. Es cierto que para poder movernos en la vida cotidiana y en la vida profesional con cierta soltura, eficiencia y agilidad precisamos actuar desde patrones automatizados y no nos paramos a pensar en cómo llevarlas a cabo. Esta es una manera imprescindible para un buen funcionamiento. Mas, hacer de este modo un modo único y exclusivo supone responder profesionalmente de manera similar que el profesional que aplica indiscriminadamente la técnica. El conocimiento tácito se transmite y se extiende, pero de igual manera tiene dificultades para responder a aquellos problemas que se salen de las actuaciones conocidas. Se hace, no se piensa, por lo que hacer es la única solución para lo que no se puede solucionar a la primera, algo así como el

---

<sup>52</sup> El término ‘conocimiento’ tácito ha sido puesto en cuestión por gran parte de la comunidad científica por no responder a los estándares que hacen que éste sea válido.

ensayo y el error. Claro está, que utilizar el método de ensayo y error con un objeto como es el del trabajo social basado en el malestar psicosocial de los individuos, es una osadía y, por supuesto, una falta ética de primer orden. Además, la resolución de un caso lograda de este modo no implica un aprendizaje significativo para el futuro, ya que a lo significativo solo se llega a partir de la reflexión de la experiencia.

Traigamos en este momento las reflexiones trabajadas en el capítulo 3 sobre el tiempo en el que nos toca vivir. “Incertidumbre, inestabilidad, carácter único y conflicto de valores” (op. cit. p. 56) son algunas de las palabras que lo describen. En definitiva, estamos hablando de la complejidad, escenario por excelencia de los profesionales del trabajo social. Ni el razonamiento técnico ni el conocimiento tácito posibilitan trabajar en este tipo de escenarios. “La reflexión desde la acción es central para el arte a través del cual, algunas veces, los profesionales hacen frente a las molestas situaciones ‘divergentes’ de la práctica” (op. cit. p. 67). Y Schön añade que, gracias a incorporar este tipo de conocimiento, el de la práctica reflexiva, “el profesional se permite experimentar la sorpresa, la perplejidad, o la confusión en una situación que encuadra dudosa o única. Reflexiona sobre el fenómeno que tiene delante, y sobre las comprensiones iniciales que han estado implícitas en su conducta...” (op. cit. p. 72).

Esta perspectiva, la de la reflexión en y sobre la práctica, transforma al profesional en “un investigador en el contexto práctico” ayudando a superar las dicotomías práctica-teoría o investigación-acción. Sin embargo, Schön, explica que este tipo de profesionales y su forma de conocimiento pertenecen todavía al espacio de lo extraordinario en un mundo donde reina un profesionalismo que se erige sobre la pericia técnica.

Pero no se trata de favorecer un modo u otro de conocimiento, ni de encontrar la legitimidad de uno a partir de la exclusión del resto, sino de una integración de todos ellos:



“El dilema del rigor o la relevancia puede ser resuelto si podemos desarrollar una epistemología de la práctica que sitúe la resolución técnica del problema dentro del contexto más amplio de una indagación reflexiva, muestre cómo la reflexión desde la acción puede ser rigurosa por propio derecho, y vincule el arte de la práctica, en la incertidumbre y el carácter único, con el arte de la investigación del científico. Podemos de ese modo incrementar la legitimidad de la reflexión desde la acción y alentar su más amplia, profunda y rigurosa utilización” (op. cit. p. 73).

Esta es la propuesta, marco epistemológico o dirección en la que creemos necesita incorporarse el trabajo social de hoy. “La idea de la práctica reflexiva es una alternativa a la epistemología tradicional de la práctica” (op. cit. p. 300). No se trata de hacer por hacer o pensar por pensar. Supone hacer ambas cosas al mismo tiempo y dejando que se interpelen y se modifiquen. Sin olvidar todo el repertorio adquirido e incorporado a lo largo de la experiencia profesional, el trabajador social puede mirar los nuevos casos y situaciones desde su carácter único, dejando que se muestren en su especificidad. Así, se sirve de lo aprendido (experiencia, técnicas, teorías, ideas, imágenes) sin dejarse constreñir por ello y puede reflexionar a partir del caso concreto. El profesional se define entonces no como un experto poseedor de una serie de conocimientos, sino como un profesional que, más allá de esos conocimientos, es capaz de reflexionar sobre las acciones que acomete en cada momento y, por tanto, está capacitado para identificar y ofrecer una respuesta a la complejidad e inestabilidad en la que habitamos.

En definitiva, es una concepción que permite una apertura reflexiva y posibilita vincularse a la realidad de los otros, de un modo que podamos no sólo conocer sino comprender los fenómenos sociales y, así, a partir de esa comprensión, se adecúen, ajusten y orienten las intervenciones sociales. En esta misma línea afirmaba Antonio Gramsci:

“Paso del saber al comprender, al sentir, y viceversa, del sentir al comprender, al saber. El elemento popular siente, pero no siempre comprende o sabe; el elemento intelectual sabe, pero no siempre comprende y, sobre todo, no siempre siente (...) El error del intelectual consiste en creer que se puede saber sin comprender y, especialmente, sin sentir y estar apasionado (...) Al faltar este nexo, las relaciones del

intelectual con el pueblo-nación son relaciones de orden puramente burocrático, formal o se reducen a ellas; los intelectuales se convierten en una casta o en un sacerdocio... (1978, p. 152).

### **6.2.1 La praxis en trabajo social: la teoría y la práctica**

En ocasiones se mal-utiliza la palabra griega *praxis*. Su traducción literal “práctica” hace que se convierta en un contenedor de actividades de un sinfín de tipos y colores. Cuando hablamos de la praxis en trabajo social, es importante aclarar, ayudadas por la afirmación rotunda de Adolfo Sánchez Vázquez, de que “toda praxis es actividad pero no toda actividad es praxis” (1980, p. 229).

Ya hemos advertido en páginas anteriores la pre-disposición, a menudo excesiva, que muestran los profesionales hacia el hacer. El trabajador social adquiere su significado a través de la intervención activa. Esta idea, hemos visto, formaba parte del marco de significado del trabajo social en los discursos profesionales. Pero, ¿cómo es esa intervención? ¿Cuál es la frontera que hay que atravesar para que una intervención profesional adquiriera el estatus de *práctica* o de *praxis*? No es lo mismo. Hablar de práctica en un sentido general y resumido es hablar de acto, de acción, activada y ejercida por un sujeto, de lo que resulta una modificación de aquello en lo que se ha intervenido. Como observamos en esta definición pueden entrar muchos tipos de actividades. Por lo que es preciso afinar más. La actividad que se refiere a la praxis es una actuación que resulta de una organización que se realiza a través de la conciencia, las ideas, la anticipación a la actividad a través de los fines. Y esta anticipación implica, ineludiblemente, cuando hablamos de praxis en el sentido marxista, la relación entre teoría y práctica. La praxis siempre contiene de un modo consciente a la teoría. Sánchez Vázquez lo expresa así:

“Dicha actividad entraña la intervención de la conciencia. El resultado real, que se quiere obtener, existe primero idealmente, como mero producto de la conciencia, y los diferentes actos del proceso se articulan

o estructuran conforme al resultado que se da primero en el tiempo, es decir, el resultado ideal. Por esa anticipación del resultado real que se quiere lograr, la actividad propiamente humana tiene un carácter consciente. Lo característico de ella es que por mucho que diste el resultado real del ideal se trata, en todo caso, de adecuar intencionalmente el primero al segundo” (op. cit. p. 231).

Dicho de otro modo. Hablar de praxis es hablar de la capacidad de integrar teoría en la práctica profesional. En consecuencia, el actuar por el actuar (práctica) se sustituye por un actuar orientado por el saber (*praxis*). Acto y conocimiento trabajan “en íntima unidad”. La acción, del trabajo social en este caso, tiene una intención y es por esto que, para llevarse a cabo, y como dice este filósofo no se quede en “mero deseo o ensoñación”, es preciso que el sujeto que actúa cuente con “un conocimiento de su objeto, de los medios e instrumentos para transformarlo y de las condiciones que abren o cierran las posibilidades de esa realización” (op. cit. p. 235).

A su vez, es importante no confundir la reivindicación de la teoría para el trabajo social con una superioridad de ésta sobre la práctica. No existe la intención de enarbolar el conocimiento científico<sup>53</sup> como lo más adecuado para la intervención. Tampoco se trata de poner la teoría a la cola respecto a las ganancias que nos procura un conocimiento tácito. Lo importante es, ya lo decíamos, una práctica reflexiva que permita adaptarse a los contextos para poder responder del modo más adecuado a las demandas que se presenten.

“La actividad práctica entraña no sólo supeditación de su lado material a su lado ideal, sino también la modificación de lo ideal ante las exigencias de lo real mismo (...) La práctica exige un constante trasegar de un plano a otro, que sólo puede asegurarse si la conciencia se muestra activa a lo largo de todo el proceso práctico. Resulta así que si bien es cierto que la actividad práctica, sobre todo como praxis individual, es inseparable de los fines que traza la conciencia, estos fines no se presentan como productos acabados, sino en un proceso

---

<sup>53</sup> Karen Bell (2012) aboga por la necesidad de revisar el conocimiento que hasta el momento ha destacado en trabajo social como base teórica (positivista y lineal). Dice que esta base teórica contribuye a la separación entre teoría y práctica. Por ello propone la tarea de construir una base ontológica “capaz de acomodar conceptos tales como la interconexión, la interdependencia, la cooperación, la diversidad, la equidad...” (pp. 420-421).

que sólo llega a su término cuando el fin o resultado ideal, tras de sufrir los cambios exigidos por el proceso práctico, es ya un producto real. De este modo, ajustándose mutuamente la una a la otra, y avanzando por vías distintas hacia el final del proceso de hipótesis en hipótesis –la actividad teórica- y de ensayo en ensayo –la actividad práctica-, ambas convergen en el producto objetivo o resultado real” (op. cit. p. 278).

La teoría y la práctica se conciben como elementos que están en constante intercambio y retroalimentación. Se presenta como un proceso por el cual transitar en la intervención profesional. Bertha Granja (2008), en su artículo *Eléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation*, señala la interacción permanente entre la teoría, la realidad social y la práctica profesional como base para la construcción de la identidad del profesional de trabajo social. Asimismo, al hilo de lo que veníamos diciendo, la autora afirma que una buena formación de la identidad profesional para los estudiantes pasa por practicar la reflexividad, que se traduce en “una capacidad de estructuración del pensamiento, una capacidad de construcción de un discurso profesional verbal y escrito, sobre y en la acción, así como una apertura para volver a discutir, para aceptar el debate y las perspectivas plurales” (pp. 21-22).

En el discurso profesional encontramos una crítica hacia el desinterés que la profesión muestra ante la incorporación de aspectos de tipo teórico. Lo interesante de la reflexión que relata el profesional es la aceptación y consideración de las posibilidades que procuran los “mapas” a la hora de intervenir.

TS5 (E.G2): “En general somos una profesión que nos quejamos bastante ¿no? Sí. Y yo creo que realmente lo que le falta a la profesión es interés por la teoría, por poder aplicar la teoría a la práctica. Ha sido una profesión que se ha basado mucho en la práctica, pero muchas veces la práctica por la práctica a veces no te permite ver o no te permite entender determinadas situaciones de la realidad que son muy complejas ¿no? Entonces yo creo que el poder tener mapas, tener una teoría que sustente la práctica es fundamental a la hora de intervenir ¿no?”

Ya en la formación encontramos esta referencia a la falta de integración entre la teoría y la práctica. Los profesionales critican la fragmentación que

configura el currículo académico y los límites que presenta. Los contenidos teóricos no están relacionados entre sí y no están orientados a la comprensión del trabajo social. Es una formación que, así concebida, no facilita la construcción a la que se refería Bertha Granja sobre la formación de la identidad del profesional del trabajo social.

TS2 (E.G1): “A mí se me quedó corto el trabajo social por lo que decidí estudiar sociología, ya que es una carrera que requiere más formación personal y fue complemento”.

TS8 (E.G2): “La formación inicial muy pobre, muy limitada en cuanto a contenidos (...) Muy fragmentados, introductorios”.

TS9 (E.G3): “Yo creo que sales de la carrera sin saber realmente qué es un trabajador social”

TS10 (E.G3): “Los primeros años era derecho administrativo y civil, sociología, antropología y cada cual venía... ni siquiera eran de la propia escuela, venían de otras facultades, impartían su asignatura y se marchaban”.

TS11 (E.G3): “Sí que tuve la sensación, de alguna manera, como de una falta de integración entre los contenidos que había. (...) Pero luego era la sensación de una dificultad de aterrizar y poder integrar unas cosas con otras. Había que hacer un esfuerzo y si lo querías hacer a veces no era muy posible”.

Del mismo modo, apoyamos que la identidad se sostiene y se estructura gracias a la construcción de un discurso tanto hablado como escrito, es decir, una producción comunicativa y literaria. ¿Cómo ser reconocido por uno mismo o por los otros sin saber expresar aquello que eres o haces? Decíamos en el segundo capítulo que la identidad ha de ser narrativa y por eso hemos elegido el relato como vía para la comprensión. Es la imperiosa necesidad de “ponerse en palabras” que decía Claude Dubar (2002). Es también comprender la importancia que tiene la escritura en el proceso de construcción identitario del trabajo social. Dice Jesús Hernández Aristu que la palabra es algo genuino del trabajo social y se pregunta: “¿Y qué es la palabra sino expresión, objetivación de un sentimiento, de un pensamiento, de una emoción, de una experiencia, de una fantasía, de un deseo, etcétera, en definitiva producto y expresión de una realidad subjetiva? Con la palabra captamos y comprendemos la realidad, y

obsérvese ya el sentido de acción que implican las palabras captar y comprender” (2004, p. 14).

Un modo para la comprensión de la realidad es la escritura. Tal ejercicio permite tomar la distancia necesaria para descubrir los significados y entresijos de lo narrado. Pero al parecer, en trabajo social la lectura se presenta como algo accesorio o extraordinario debido a la urgencia de la práctica. No se incorpora como un hábito profesional.

TS10 (E.G3): “Sí, sobre todo artículos. No mucho, no soy muy lectora. Pero artículos o así sí que leo”.

TS12 (E.G3): “Mira, yo por ejemplo ahora me estoy volviendo a leer a Mary Richmond otra vez, y lo llevo al trabajo en el metro y ya van dos o tres compañeros que me dicen “¿Pero qué haces leyendo eso, por Dios? Eso era obligatorio en la universidad pero ya está, te lo leías de carrerilla porque había que leérselo, pero qué haces leyéndote eso?””. No hay ningún interés por nada, por nada”.

TS6 (Ei): “Cuando estás en el mundo laboral, yo he tenido poco tiempo para leer. Poco tiempo, el día a día te puede (...) Es un poco la vorágine. Lo vas dejando, lo vas dejando... Es una pena pero es normal, que los que están en el ámbito directo y saben mucho pues no tengan tiempo para escribir y pensar sobre eso. Ojalá hubiera más espacios para que ellos pudieran investigar y reflexionar sobre lo que están haciendo”.

La lectura se percibe como una acción extraordinaria y como algo que no tiene una utilidad práctica. Es una acción que queda relegada para aquellos que tengan tiempo, y lo frecuente en el mundo profesional es no tenerlo. Pensar y escribir se sitúa en el espacio de lo deseable.

Y de lo que se escribe... ¿qué opinión merece? Aquí observamos una valoración que tiene que ver con la falta de integración teórico-práctica. Se escribe sobre la experiencia idealizada, no se cuentan las dificultades reales, por lo que el participante que leemos a continuación reclama “más literatura sobre fracasos”. No es una reflexión sobre la práctica y desde la práctica, es una reflexión para la práctica pero hecha fuera de ella, idealmente. Es un conocimiento para aplicar, que puede orientar, pero que no tiene en cuenta el

conocimiento práctico. Volvemos a reivindicar el interés del profesional reflexivo como esa figura intermedia que aúna los extremos de la consagración práctica o teórica.

TS3 (Ei): “Creo que hace falta más literatura sobre fracasos. Se habla mucho de éxito pero poco de fracaso. Yo creo que ese es uno de los males que tenemos ¿no? creo que es desde ahí donde tenemos que aprender, de los errores, ponerlos encima de la mesa y ponerlos en común y ver lo que podemos sacar en claro de esas cuestiones. Eso es para mí una de las claves. Se ha escrito mucho pero siempre se intenta volver al modelo ideal, a la parte utópica e intentar que la práctica se ajuste a nuestro modelo más que ajustarnos nosotros a la práctica y desde ahí ir avanzando”.

El participante termina refiriéndose a algo fundamental que hemos apuntado al principio. Una actitud profesional que no tolera el grado de incertidumbre, inestabilidad y dificultad que los problemas presentan, responde con aquello que conoce (lo tácito, lo técnico o lo científico) haciendo que la realidad se ajuste a su idea preconcebida, en lugar de ser capaz de reflexionar, escuchar e intervenir a partir de lo que sucede realmente.

### **6.2.2 La supervisión**

Un espacio idóneo para reflexionar *sobre* la práctica profesional es el de la supervisión. Hemos preguntado sobre estos espacios a los profesionales y la experiencia y repercusión que tiene (o no) en el desarrollo cotidiano de su práctica. Para empezar vamos a tomar como referencia una definición de la acción de supervisar a partir del trabajo elaborado por la trabajadora social Carmina Puig en su tesis doctoral y un artículo derivado de ésta.

La supervisión es el análisis de la práctica profesional que realizan los trabajadores de ámbitos psicosociales. Es un trabajo sobre el trabajo, un metatrabajo que se sitúa en la interfaz entre el aprendizaje, la formación, la educación y el apoyo en una organización o institución. La supervisión en la intervención social, llevada a cabo por un supervisor externo a la institución, es un proceso y una relación que tiene como objetivo revisar el trabajo profesional y los sentimientos que

acompañan la actividad. También ayuda a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la praxis cotidiana (2011, p. 128).

En un esfuerzo de análisis por obtener una definición lo más cercana a la realidad posible, la autora pone en relación las aportaciones de los discursos de los distintos entrevistados (supervisores y supervisados) con el material teórico trabajado. Así, observamos cómo la supervisión se concibe como aprendizaje, como ayuda, como promoción de la autonomía y, con interés especial para nuestra tesis, como elemento constructor de la identidad profesional. Se dice que construye identidad en tanto que es un espacio donde revisar su ser y hacer, su rol profesional, esa transacción que acontece entre la mirada del otro y la de sí mismo (2009, pp. 203-212).

Asimismo, la revisión de los distintos autores que reflexionan acerca de este espacio profesional hace que la supervisión pueda ser planteada en función de distintos objetivos: “como formación, como instrumento de control o como lugar para la libre expresión de los participantes (op. cit. 75). Aunque Carmina Puig subraya una perspectiva de la supervisión que, como venimos diciendo, “permita recoger los procesos de subjetivación y de incertidumbre”, de modo que el profesional se pueda hacer cargo de cada caso como algo único. Se trata de establecer “un diálogo entre el conocimiento previo de una situación y el conocimiento adquirido desde la acción (...) tratando de construir una comprensión de la situación tal y como es” (op. cit. 82)

En principio, nuestros participantes manifiestan una aceptación generalizada acerca de la necesidad y los beneficios que reporta el espacio de la supervisión. Se trata de reivindicar un espacio que no siempre es facilitado por la institución en la que se trabaja (algunos la buscan de forma privada, es decir, se la pagan ellos mismos al ver la necesidad); o, quizás, de hacerse, no persiga el mismo objetivo que pueda necesitar el profesional.

TS6 (E.G2): “Yo creo que tendríamos que tener supervisiones. La supervisión es fundamental en nuestra profesión. Es el espacio donde poder reflexionar. Yo creo que la supervisión tendría que estar institucionalizada”.



No todos los participantes de la investigación cuentan con este espacio de reflexión, y quienes lo tienen o lo experimentaron en otro momento de su trayectoria profesional presentan diferentes características. La profesional que a continuación vamos a leer habla de dos tipos de supervisión que responderían, quizás, a objetivos diferentes. Va a distinguir entre una supervisión-control de la administración, y una supervisión-formación y cuidado profesional.

TS7 (E.G2): “Bueno, es que lo de la supervisión es un tema muy escabroso. ¿A qué le llamamos supervisión? ¿Le llamamos supervisión-control o le llamamos supervisión-ayuda al profesional? Si yo entiendo la supervisión como control: ¿cuántos expedientes tienes de no sé qué? ¿Has hecho todos los PAF? Eso es una reunión de supervisión. Nosotras tenemos reuniones varias. Tenemos reunión de equipo, reunión de mini-equipo, reunión extraordinaria, reunión de comisión de ayudas económicas, ETMF, en el equipo de centros tienen reunión de casos, ¿sigo? Quiero decir, hay para todos los gustos. Después nosotros tenemos grupos operativos, es este centro solamente que tiene grupos operativos. Se ha demandado desde los profesionales y los jefes lo aceptaron. También es verdad que nosotros tenemos una jefa muy competente, que escucha. Nosotros tenemos grupos operativos, hemos hecho muchísima formación interna, muchísima. Hemos hecho formación con médicos sin fronteras, hemos hecho formación con la psiquiatra de calle, hemos hecho formación con otra gente del modelo estratégico, hemos hecho formación sobre maltrato de mayores. Los grupos operativos son cada 15 días y en donde se trabaja... depende, hay veces que se trabajan cosas de formación, sobre las patologías, dentro de una corriente muy psicoanalítica. Pero bueno, que te da también un poco pistas. Sobre todo sirven para diferenciar nuestro encuadre. A mí me sirvieron mucho para eso, para entender qué es mío y qué no es mío. Si no es mío no es mío y no me lo tengo que llevar yo a mi casa. No es mío”.

La profesional identifica el espacio de control como algo que se realiza de forma más habitual, incluso ironiza con la frecuencia y sus distintas tipologías. En otro momento de la entrevista habla de este exceso de encuentros bajo la denominación de “reunionitis”. Por el tono utilizado interpretamos que no reconoce como supervisión profesional una justificación o cuantificación de lo trabajado. Después habla del grupo operativo, que lo diferencia de lo anterior no sólo por su perspectiva sino por ser una demanda profesional que se aceptó desde las instancias de dirección del centro. Se subraya y se aclara: “es este centro solamente que tiene grupos operativos”.

En este otro espacio se identifica la formación como un elemento nuclear que facilita el encuadre profesional. Esto contribuye de algún modo a la construcción identitaria, a conocer los límites del hacer, a situarse en la relación profesional, a aclarar las emociones que se ponen en juego en la dinámica de atención (“si no es mío no es mío y no me lo tengo que llevar a mi casa” -dice la entrevistada-).

Identificamos en los discursos otro tipo de supervisión, la que presenta una finalidad de apoyo y cuidado hacia el profesional. Se manifiesta una necesidad de aprender a manejar la frustración y orientarse en unas condiciones laborales que hoy, dicen, producen en muchos casos desorientación.

TS11 (E.G3): “Había supervisión en el propio centro de trabajo. Yo creo que en la supervisión lo que primaba era sobre todo cuidar al profesional de los sentimientos de frustración. Yo lo que escuchaba más en la supervisión era ‘habéis hecho lo que habéis podido ya no es responsabilidad vuestra’. Era como el mensaje”.

TS9 (E.G3): “Hablo todos los días con trabajadores sociales de zona y más o menos... ellos echan en falta la supervisión y la reclaman, o sea, sí que la piden, sí que la exigen. Porque el volumen de trabajo está haciendo perder hasta las condiciones y en muchos casos se ven muy perdidos sin nadie que les rescate, ayude y oriente”.

Al mismo tiempo, se denuncia la pérdida de los espacios de encuentro, esto es, la supervisión como un lugar que responde al propósito de compartir experiencias y donde poder elaborar conjuntamente discursos alternativos para enfrentar las situaciones profesionales emergentes. Destacamos del relato el cambio significativo que acontece entre un pasado donde las experiencias se compartían y la institución promovía el encuentro y un presente donde ya no se facilitan dichos espacios, se pierde el contacto entre profesionales, incluso, se sugiere, puede haber una intencionalidad política para “dinamitarlos”. Ahora bien, la participante hace una crítica y una invitación: esos espacios ya no van a venir dados, depende de cada uno poder favorecerlos.

TS8 (E.G2): “Una de las cosas que yo veo a la hora de armar espacios donde se pueda establecer un discurso alternativo a la crisis es que estamos perdiendo espacios de encuentro. Yo he tenido en mi experiencia laboral en el Ayuntamiento una época donde se favorecían espacios de encuentro, pusimos en marcha una red de acciones contra la violencia, donde se tomaban prestadas acciones que se habían hecho en otros municipios y se compartían, experiencias para elaborar no tanto proyectos conjuntos sino poder activar otras alternativas sobre situaciones que no nos gustaban o no podían estar ejecutándose en la línea establecida. Y eso lo hemos perdido. Ahora no hay espacios presenciales de contacto. Ahí es donde tenemos que favorecerlos cada uno de nosotros. A veces estamos esperando que nos vengan dados y no nos van a venir ya dados. Lo mismo que sólo me vino dada una vez la supervisión... Son espacios que se han dinamitado creo que intencionadamente”.

En definitiva, se puede encontrar en la supervisión ese espacio idóneo “no sólo para que los participantes ejerciten una reflexión *sobre* lo que hacen y *sobre* cómo lo hacen, sino también para ayudarles a interrogarse sobre lo que debería ser la profesión y sobre el papel que ellos tienen...” (De Vicente, 2010, p. 18). O, como dice la trabajadora social y supervisora Teresa Aragonés, supone un distanciamiento de la tarea que permite obtener otra mirada sobre la tarea (2010, p. 38). Abrirse a nuevas formas de mirar lo que nos rodea y en aquello en lo que estamos y hacemos, poder parar a mirarse y escucharse, es imprescindible para la tarea de comprensión e intervención del trabajo social.

### *6.2.3 Rendijas y espacios para la intervención*

Empezamos este epígrafe con la invitación que hacía la última profesional al referirse a la falta de espacios para compartir experiencias, respondiendo que depende de cada uno de nosotros. ¿Cuál es la parte que depende del profesional y que le permite transitar más allá, a pesar de los condicionantes externos? ¿Cuáles son esas rendijas por las que se pueden atravesar la pared? ¿Cuál es la hendidura por la que entra aire y luz en el ejercicio profesional? ¿Cómo encontrar esa rendija en donde la queja de: “no podemos hacer intervención”, puede estrecharse y de ese modo pasar al otro lado? ¿Existen esos espacios en la intervención del trabajo social?

Traemos a estas líneas unas miradas que, aún reconociendo los condicionantes rígidos de las estructuras en las que trabajan los profesionales, no son tan negativas como las que en la mayor parte de las ocasiones se escuchan en boca de los profesionales de la intervención social. La siguiente participante afirma la existencia de rendijas para intervenir de otro modo, un margen de maniobra que depende del profesional, de su planteamiento, de cómo gestione los recursos que tiene a su disposición. En este caso pone el ejemplo de las posibilidades que concede el tiempo de una entrevista.

TS6 (E.G2): “A ver, rendijas que calen dentro del espacio político a lo mejor no porque el político no lo va a ver, pero maniobras dentro de la profesión yo creo que sí... yo creo que sí que tenemos. Yo creo en ello porque es que si no me muero. Entonces soy un autómatas y no me necesitan para nada. ¿Qué es lo que estoy trabajando con el señor que tengo en frente? A ti te viene un señor con problemas de alcoholemia y, aunque estés trabajando con el tema de vivienda, le puedes derivar o puedes hablar o puedes hablar con la familia. Eso yo creo que lo puedes hacer. Una hora de entrevista con una familia da mucho juego y yo creo que el político ahí no está. O sea, el político te marca las líneas, los objetivos... pero lo que tú hagas dentro de tu trabajo... yo creo que eso es igual en todas las profesiones”.

Pero también es significativo traer un ejemplo basado en la relación con las instancias políticas y las estrategias que se pueden plantear a partir de una buena información y un posicionamiento del profesional en el lugar de trabajo, esto es, con un análisis sobre el poder para la acción.

TS8 (E.G2): “Yo tengo experiencias muy positivas sobre las grietas (...) Hay mucho margen, esa es mi experiencia, pero ahí es muy importante el posicionamiento que uno tenga y cómo uno se sitúe, que pueda llevar a cabo diferentes actos profesionales que no sean los esperados pero hay que exponerse. Yo tengo muchas oportunidades. Una de ellas fue en aquellos momentos, cuando en el municipio no había absolutamente nada respecto a organismo de igualdad, no había concejalía, ni departamento. Entonces, en esa situación y teniendo como referencia estar trabajando en la institución pública, en este caso en una corporación local con un equipo de gobierno que tiene un programa político con el que se ha comprometido, creo que es importante que te intereses por conocer cuál es el programa político en lo que atañe a tu responsabilidad técnica y a otras cuestiones también. El poder señalarlo y entender... yo sí sentía tener poder para planteamientos que ahora llamaríamos de definir políticas públicas. Es que hubo una época que tuve muchísimo poder cuando se creó el organismo de igualdad”.

Claro, este posicionamiento es valorado por algunos profesionales como algo arriesgado al pensar en el contexto de crisis que se vive actualmente en España. Así de contundente lo vamos a escuchar: “ser reflexivo muchas veces es ser un ser incómodo”. E incomodar en estos tiempos puede conducir a perder el trabajo. La cultura del miedo se pasea también entre esas rendijas de posibilidad abocando a algunos profesionales a la parálisis ideológica. Ya habíamos escuchado en el discurso de la trabajadora social 3 del grupo de discusión 1, en el epígrafe de las percepciones sobre la institución, cómo diferenciarse o responder de otro modo al demandado o esperado puede considerarse una amenaza. Por tanto, una reflexión sobre el poder profesional implica también introducir un análisis del contexto en el que se está, una reflexión micro y macro estructural.

TS6 (E.G2): “Y el ser reflexivo muchas veces es ser incómodo. Se traduce en incomodidad hacia el que me dirige. Estamos en un momento muy jodido, y es un momento en el que yo creo que se vive mucho el individualismo. Porque es que estamos todos en la diana. Entonces si echan a alguien del equipo espero que no sea yo ¿sabes? O sea, yo estoy viendo ahora mismo cosas que no he visto en mi vida en el trabajo. Pero cosas que no he visto, de rastreros. O sea de gente doblegarse. Si es que en definitiva tenemos que comer todos. Y si a ti te quitan el sueldo, de qué comes ¿de los ideales? No puedes. Vamos, esto no es solo en nuestra profesión, yo creo que es el momento laboral que se está viviendo en España, claro”.

Ahora bien, ¿dónde situamos esa capacidad de respuesta, ese poder hacer de otro modo, esas rendijas por las que colarse? Indudablemente, en el conocimiento, elemento que atraviesa cada capítulo y epígrafe de esta tesis doctoral. La diferencia entre poder o no poder hacer algo, la marca el saber o no saber hacerlo.

TS11 (E.G3): “Sí. Yo creo que sí que se puede hacer pero pienso que para poder hacer yo he necesitado saber (...) Al principio lo viví así, lo viví como burocracia y fue una sensación (cara de desagrado)... la burocracia te da un montón de seguridad cuando uno no sabe porque te puedes esconder detrás de los papeles. Pero luego, pasado un tiempo, sí que me di cuenta, empecé como a ver que había muchas posibilidades de hacer muchas cosas pero que yo no sabía y que necesitaba formarme más. Pero que había la posibilidad de hacer muchas cosas interesantes. Entonces yo tiraba de cositas que podría recordar o podría saber, pero sí que me di cuenta que tenía que aprender. Y empecé a buscar formación (...) Yo pienso que según cómo se establezcan

los protocolos y las cosas que haya que tramitar, sí que es verdad que lleva un tiempo, eso es así. Pero también es cierto que en los tiempos de entrevistas tienes un montón de posibilidades. Uno puede jugar con ese tiempo. Varios de mis compañeros que están en primera atención y en zona hacen otras cosas, se puede hacer. Lo que pasa es que tienes que saber".

En este mismo sentido el siguiente participante habla del conocimiento como un punto de inflexión en su recorrido profesional. Saber le permitió al trabajador social una comprensión diferente de la realidad en la que estaba interviniendo.

TS5 (E.G2): "Mi recorrido cambió cuando leí unos textos sobre la teoría general de sistemas y me pareció como algo que me ofrecía posibilidades de poder entender la realidad de una manera relacional, interactiva. Yo pensaba y lo he corroborado como una aplicación interesante dentro del trabajo social en distintos campos. Aunque me especialicé en el campo de familia. Realmente gestión no he hecho nunca, me he dedicado más a la intervención que es una intervención que a veces no se ve porque tiene que ver con la creación de relaciones y con la generación de diálogos que conlleven una transformación de determinadas narraciones, tanto en las propias familias con las que he trabajado como en las que otros profesionales pueden tener acerca de las familias con las que también intervenían ¿no? Es decir, he hecho más un trabajo en red en el sentido de juntar a familias o a niños con distintos profesionales y poder generar narraciones diferentes a partir de interrogantes. Posibilitaba otro tipo de entendimiento de la familia en la escuela (...)".

Subrayamos del relato, dos consideraciones importantes de este modo de intervención: 1. "Es una intervención que a veces no se ve..." No se trata de actuaciones vistosas, complicadas o, también, de precisar más recursos del tipo que sean, sino de optimizar los existentes, de trabajar con herramientas tan accesibles como la propia palabra y la de la persona ayudada. 2. "Poder generar narraciones diferentes a partir de interrogantes..." Esta palabra en ocasiones no se formula como respuesta por parte del profesional sino como pregunta. Es un cambio de perspectiva. El trabajador social no es el que da, el que receta, el que soluciona, el que narra, el que puede, sino el que puede acompañar la narración de la persona y es ésta la que protagoniza su propio proceso de transformación. Ya hemos dicho que trama y personaje, son piezas fundamentales en la elaboración de narrativas nuevas.

El conocimiento, por lo tanto, representa ese espacio, esa rendija, esa hendidura que posibilita ensanchar los márgenes de lo condicionado, del conocimiento que está todavía, en muchos casos, como se ha visto, invadido de prenociones o en estado rudimentario, para dar la bienvenida a la capacidad de crear, de pensar, cómo se pueden adaptar nuevos modos de intervenir en las realidades concretas. El conocimiento es el camino para la comprensión de lo complejo, de lo inestable, de lo incierto. Es por tanto la herramienta que ha de acompañar al trabajador social de estos tiempos.

#### *6.2.4 La identidad recobrada*

Recobrar<sup>54</sup> es recuperar algo que se tenía, es también, entre otras cosas, “volver en sí de la enajenación del ánimo o de los sentidos, o de un accidente o enfermedad”. Se trata de una expresión que hemos elegido consciente y cuidadosamente para acompañar a la identidad en este final del análisis del discurso. Este último epígrafe es una clara invitación para los personajes del trabajo social a adentrarse en un ejercicio reflexivo que permita recobrar aquellos aspectos de la identidad que le son propios y han participado a lo largo del tiempo en su construcción y que, o bien por “enfermedad” o enajenación transitoria, se han ido olvidando hasta el punto de no reconocerse o no saberlos decir.

Hay que volver a hilvanar la identidad deshilachada. Pues como dice la profesora Teresa Zamanillo (2009) inspirada por la metáfora del filósofo José Luis López Aranguren “son esos hilvanes los que en diversas épocas de la biografía de cada una o uno deben ser repasados para reforzar los hilos sueltos o volver a repasar de nuevo todo el dobladillo, porque a fuerza de usar la falda, a fuerza de andar y recibir pisotones, los hilos se han soltado” (p.37). Y, ¿hasta dónde volver la mirada? ¿Quizás hasta los primeros pespuntos que

---

<sup>54</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

se dieron en la profesión? Pensamos que siempre es saludable volver a leer y actualizar algunas reflexiones de la obra<sup>55</sup> más significativa del trabajo social, debido a la fuerza de su carácter inaugural, escrita por Mary Richmond. Encontramos un buen ejercicio de rememoración y actualización, con motivo del 150º aniversario, en el número 24 de la Revista *Cuadernos de Trabajo Social* de la Universidad Complutense de Madrid (2011).

Para comprender y reconocer los primeros pespuntos profesionales, siempre es importante saber alguna cuestión que identifique a la costurera. Entre otras cosas, uno de los rasgos destacados por los autores sobre Mary Richmond es que, ya desde bien pequeña, “era muy aficionada a la lectura, lo que le ayudó a formarse sus ideas y elaborar sus propios argumentos, y a adquirir así un pensamiento crítico y una actitud benévola hacía los pobres, los necesitados y los discapacitados. Se inclinaba por las ideas liberales, tenía un espíritu incisivo, una gran capacidad para examinar críticamente las ideas que se planteaban, y mucho sentido del humor” (Bouquet, 2011, p. 14). Así se fue forjando su personalidad, y se hacía manifiesta después en su trabajo esta disposición a observar y revisar todo aquello que juzgaba como práctica incoherente y falta de lógica científica. “Reflexionaba sobre la manera como se podían mejorar las intervenciones para ayudar a las personas necesitadas” (op. cit. p. 16). Queremos señalar con esto que la disposición de reflexionar sobre y para la acción se encuentra y se justifica ya durante los primeros pasos de la profesión.

---

<sup>55</sup> Dice Brigitte Bouquet (2011) que el libro de *Social Diagnosis* “más que un libro es el punto de anclaje del reconocimiento profesional del Trabajo Social” (p. 20). Asimismo, Alfonsa Rodríguez y Teresa Zamanillo reivindican, como en muchas otras ocasiones, el valor de la obra. Dicen así: “Retornar a sus obras es reconocer los atributos del Trabajo Social, sus particularidades más prístinas; es distinguirla de todos los demás que la han secundado; es no dejarla caer en el olvido, ese predador del tiempo (Ricoeur, 2005); es reencontrarse con un pensamiento enriquecedor que puede devolver al Trabajo Social gran parte de su identidad construida y reconstruida constantemente con hilvanes muy largos, sensibles a cualquier tropiezo que rasgue sus vestiduras” (2011, p. 70).



¿Quién no se ha preguntado alguna vez qué diría la persona que en nuestra vida consideramos de referencia sobre las acciones que acometemos? Resulta que es habitual encontrar en aquella persona que valoramos la medida para valorarnos a nosotros mismos. Es la manera de conocerse a uno mismo en el reflejo de la mirada del otro ¿Qué diría hoy Mary Richmond sobre el trabajo social de la actualidad, respecto a las prácticas profesionales, de la identidad que se ha ido hilvanando? Sin duda, aunque resulte extraño, podemos hacer este ejercicio dialógico a la luz de su obra. Quizás el tono de Mary Richmond fuera distinto pero casi, con toda seguridad, fijándonos en esa disposición a la práctica reflexiva, hoy suscribiría las palabras del maestro Sócrates dirigidas al bello discípulo Alcibíades.

“¡Oh, querido Alcibíades, qué infortunio el tuyo! En verdad que no me atrevo a calificarlo, aunque, ya que estamos solos, lo diré. Porque tú convives, querido, con la peor de las ignorancias, es nuestro razonamiento el que te descubre y, mejor, tú a ti mismo; por lo cual, cabe decir que te lanzas a la política antes de recibir la debida instrucción. Y no eres tú solamente el que padeces este mal, sino incluso la mayoría de los que tratan los asuntos de la ciudad, a excepción de unos pocos, entre los que quizás se cuente tu tutor Pericles” (Platón, 1965, p. 87)

En la obra citada, hay un momento en el diálogo maestro-discípulo donde Alcibíades justifica su falta de conocimiento en la ignorancia del resto. ¿Para qué aprender si el resto tampoco sabe, tampoco se prepara, tampoco se instruye? Pues para no titubear demasiado, para no vivir en una constante contradicción, para no caer en esta evidencia que subraya Sócrates: “entonces es manifiesto que tú, contra tu voluntad, respondes contradictoriamente con respecto a las cosas que no sabes” (p. 81). Hoy, en trabajo social, no podemos más que reconocer que hay algo de esto que nos recuerda Sócrates de la condición humana. Dicho en palabras de hoy sería algo así: ¿para qué vamos a saber más si, total, éste es el nivel en el que estamos?

En definitiva, recobrar la identidad es una propuesta personal e intransferible, puesto que la cuestión de la identidad no deja de referirse a la

construcción subjetiva de uno mismo. Queremos convocar en un mismo espacio la invitación a “recobrar la identidad” con la noción de “inquietud de sí mismo” que, según Michel Foucault (2005), tiene una “prolongada vigencia en toda la cultura griega” (p. 15). Y, aprovechando la interpretación que hace Foucault del texto que narra la relación de aprendizaje entre Sócrates (maestro) y Alcibíades (discípulo), vamos a obtener correspondencias muy sugerentes para la propuesta que nos ocupa sobre la identidad de los trabajadores sociales.

Sócrates aborda y se fija en Alcibíades cuando se da cuenta de que éste tiene en la mente gobernar la ciudad, cuando nota que quiere aprovechar su privilegio estatutario<sup>56</sup> para otra empresa muy distinta a lo esperado: Alcibíades quiere gobernar a los otros. Este es el momento en el que da comienzo la inquietud de sí. La conversación entre estos dos hombres transcurre en medio de una serie de interminables interrogantes (que plantea Sócrates) para conocer cómo Alcibíades va a conducir tal empresa de gobierno. Estos interrogantes van arrinconando y haciendo tambalear las respuestas de Alcibíades hasta hacerle caer en la cuenta de su propia ignorancia. Y es que “no se puede gobernar a los otros, no se los puede gobernar bien, no es posible transformar los propios privilegios en acción política sobre los otros, en acción racional, si uno no se ha preocupado por sí mismo” (p. 49). Este sería el punto de inflexión que se plantea: preocuparse de sí mismo como tarea previa a ocuparse de los demás, al ejercicio del poder. Y es que, dice Foucault “la necesidad de preocuparse por sí mismo está ligada al ejercicio de poder” (p. 48).

Diríamos que el trabajo social de hoy vive de la herencia estatutaria recibida, ya ocupa un lugar en la sociedad y el mismo hecho de ocupar un lugar dota de poder. Mas, en esta reflexión vemos cómo no puede ser automática la

---

<sup>56</sup> Alcibíades había heredado de su familia una serie de privilegios que le convertían en alguien poderoso, en alguien que estaba por encima de los demás.

relación entre el lugar ocupado y la acción política<sup>57</sup> si se pretende “gobernar bien” o, en este caso, practicar una adecuada intervención social. Entre las innumerables preguntas que hace Sócrates, trasladables totalmente al trabajo social, son por ejemplo: “¿Qué significa gobernar bien la ciudad? ¿En qué consiste el buen gobierno de la ciudad? ¿En qué se lo reconoce?” (op. cit. 48). Preguntas todas ellas que hemos visto incorporadas a lo largo del análisis del discurso sobre la identidad del trabajo social: ¿Qué significa la intervención del trabajo social? ¿En qué consiste? ¿En qué se reconoce lo propio del trabajo social? Al igual que le ocurre a Alcibíades, hemos observado en los discursos dificultades para enfrentar éstos y otros interrogantes. La trabajadora social 11 del grupo de entrevistas número 3, reconoce con total claridad su posición frente a los interrogantes: “empecé como a ver que había muchas posibilidades de hacer muchas cosas pero que yo no sabía y que necesitaba formarme más”. Del mismo modo Alcibíades reconoce su ignorancia y se dispone, con la ayuda de Sócrates, a ocuparse de sí mismo.

Está claro que los trabajadores sociales quieren intervenir en la sociedad, voluntad que manifiesta de algún modo su inquietud de sí. Más, ¿cómo lograr que esa voluntad aborde su empresa de la mejor de las maneras? Reconocer la ignorancia tiene que ver con una inquietud de sí que “se inscribe no sólo dentro del proyecto político sino dentro del déficit pedagógico” (op. cit. 49).

“La necesidad de ocuparse de sí se destaca como una urgencia en el texto no en el momento en que Alcibíades formula sus proyectos políticos sino cuando advierte que ignora... ¿Qué ignora qué? Pues bien, que ignora el objeto mismo, la naturaleza del objeto del que tiene que ocuparse. Sabe que quiere ocuparse de la ciudad. Tiene motivos para hacerlo a causa de su *status*. Pero no sabe cómo ocuparse de ella, no sabe en qué va a consistir la meta y el fin de lo que será su actividad política, a saber: el bienestar, la concordia de los ciudadanos entre sí. No sabe cuál es el objeto del buen gobierno, y por eso debe ocuparse de sí mismo” (op. cit. 50)

---

<sup>57</sup> Entiéndase acción política en su sentido amplio: acción para la polis, cuidado de la polis. de este modo el trabajo social ocupa un lugar para la acción política.

Ocuparse de uno mismo es la condición y la tarea que ha de preceder a la capacidad de poderse ocupar de los demás. En esta premisa descansa y se justifica el objeto de esta tesis doctoral ¿qué y quién es el trabajador social? ¿Cuáles son esos elementos de sí que favorecen, explican y justifican la capacidad para ocuparse de los demás? Se entiende, por tanto, que ocuparse de sí mismo no es un deber impuesto sino una pregunta acerca de la identidad, una pregunta que sitúa al profesional en un diálogo esclarecedor sobre aquello que hay que trabajar de uno mismo, conocer de uno mismo, para poder ocuparse de los demás.

Mary Richmond comienza su obra *Diagnóstico Social* en 1917 haciendo alusión al lugar que, en los inicios, ocupaban los trabajadores sociales en la comunidad. Sin duda tenían un lugar, un reconocimiento social. Sin embargo, a su vez, la autora pone de manifiesto que aquellos que reconocían la labor y la utilidad del trabajo social (que durante muchos años se identificó bajo el lema de “hacer el bien”) no sabían diferenciar entre “pretender hacer algo y hacerlo realmente” (2005, p. 3). Y esto es una limitación a considerar. ¿Cómo se juzgaban entonces las prácticas de los trabajadores sociales? ¿A partir de la buena intención del actuante? Es importante señalar este punto de partida, como la inquietud de sí, que manifestaron en los comienzos los trabajadores sociales (hacer el bien) y cómo esta inquietud fue siendo cuestionada, (¿acaso produciría algún tipo de insatisfacción?), para caminar y evolucionar hacia algo distinto. Señala la autora, “debemos congratularnos, pues, de que los trabajadores sociales ya no basen su demanda de respeto únicamente en las buenas intenciones” (p. 3). ¿Cuál fue la motivación principal que inspiró a Mary Richmond en este escenario? ¿Qué pregunta medió en el diálogo entre la inquietud de sí de los trabajadores sociales y el cómo ocuparse de ellos mismos para ocuparse de los demás?

Fijándose en otros profesionales, como los de la medicina o la abogacía, esta precursora estaba dispuesta a enfrentarse a la cuestión del sí mismo, esto

es, mirarse hacia dentro, con introspección, para, como advertía Sócrates, “no responder contradictoriamente con respecto a las cosas que no sabes”. Es decir, se encargó de buscar, formalizar y transmitir las respuestas necesarias (advirtiendo siempre que eran iniciales e invitando al resto a desarrollarlas) para que la actuación del trabajo social no dependiera de la ignorancia de la buena intención. Por eso, la inquietud de la que parte su trabajo se encuentra ya en las primeras líneas del prólogo: “¿qué conocimiento común podrían asumir los trabajadores sociales en un caso similar?” (2005, p. 3). Este conocimiento se elabora en su obra a partir de una reflexión y sistematización de la experiencia profesional. “En todos los capítulos se entrelazan la teoría y la experiencia, con referencias a ejemplos concretos y con numerosas notas al pie de página donde se cita bibliografía o a autores que merecen el respeto de la escritora” (Travi, 2011, p. 60). Y, como ella misma señala, es preciso que la trabajadora social se conozca a sí misma, tome conciencia de sus inclinaciones, sus predisposiciones, en resumen las preconcepciones del pensamiento que pueden empañar la intervención.

Para Teresa Zamanillo (2005), esta es una invitación a una conducta reflexiva. Como señala en su Memoria Docente de Cátedra, se trata de una:

“Aportación fundamental para el estudio de los fenómenos humanos y de la conducta social, es la observación rigurosa, a la manera weberiana, que hace de los “riesgos que plantea el estado de la mente de quien piensa.” Así, distingue entre *predisposiciones* como “la suma de todos aquellos hábitos personales y profesionales de pensar, y todos aquellos sentimientos e inclinaciones con los que nos aproximamos a un problema nuevo (...que) limitan el conocimiento en una dirección u otra. Por ejemplo, cuando las agencias de casos tomaron por primera vez conciencia de que sus informes mostraban una confusión entre hecho y opinión, trataron de salvar esta dificultad instruyendo a sus trabajadores de forma que omitieran impresiones, opiniones e inferencias de su propia cosecha y que no introdujeran en los informes de casos ‘nada que no fueran hechos’, recogiendo cada uno de ellos, sin añadidos, tal y como ocurrió (...) Las predisposiciones pueden ocultarnos el significado de una serie de hechos llevándonos a exagerar la importancia de otros, mientras, al mismo tiempo, forman de tal manera parte de nosotros que podemos no ser conscientes de su existencia y, consecuentemente, de su peligro.” Por otra parte, las *presunciones* son generalizaciones fundamentadas en el conocimiento

común difícilmente evaluable, admitidas como creencias, que no han sido analizadas ni sometidas a crítica alguna. Señala algunas de las más notables de su época: que la pereza depende de la persona; que una chica con un segundo hijo ilegítimo está gravemente degradada, que la inmigración es una amenaza. Reconoce que es algo propio de todas las profesiones pero alerta de la necesidad de que cada especialista se pregunte a sí mismo a qué es propenso, en qué pone el acento cuando hace su tarea, y haga un esfuerzo especial por recoger con imparcialidad la evidencia en la que se basan sus decisiones. *Otros hábitos de pensamiento*, tales como la fe en las estadísticas, la consulta a las mismas fuentes de información excluyendo otras buenas o mejores, la cooperación con las mismas agencias por ser las más accesibles, el deseo de confirmar las hipótesis que se quieren ver en un caso particular o tratar de conseguir una acción rápida, son también motivo de comentarios metodológicos de gran valía, junto con otros derivados del proceso de conocimiento” (Richmond, 2005, pp. 89-93).

En todo momento, a lo largo de sus páginas, Mary Richmond concibe la teoría, no como un conocimiento general aplicable, fijo e indiscriminado, sino como una herramienta que ayuda a la disposición reflexiva.<sup>58</sup> Es la búsqueda de un conocimiento que permita tomar conciencia de la existencia de la complejidad y es el marco en el que se mueve el trabajo social. Es un conocimiento que no busca en sí mismo evadir o despachar sino enfrentar y saber moverse en el terreno de lo complejo. No hay recetas. “Si queremos que los resultados de nuestra labor sean satisfactorios, tendremos que hacer cosas diferentes con y para personas diferentes, y estudiar sus diferencias” (Richmond, 2005, p. 433).

En definitiva, “saber y poder en trabajo social” van de la mano, título de uno de los últimos artículos de Teresa Zamanillo (2012). Así mismo reflexionaba Mary Richmond sobre el aporte del conocimiento, en términos de poder. “El afecto y la bondad abren muchas puertas y desenredan muchos hilos embarullados. Pero si podemos agregar a esto, el conocimiento de la inteligencia humana y la ciencia de los recursos sociales que poseía el Dr.

---

<sup>58</sup> Mary Richmond también hace referencia, de algún modo, al profesional reflexivo. Dice así: “... en la actualidad, muchos de los trabajadores sociales de casos más reflexivos están aprendiendo a considerar las relaciones de los individuos a la luz de esta noción del yo –del yo que se expande, como les gusta creer-. Al hacerlo, se conectan con las cosas que ‘mueven, tocan, enseñan...” (2005, p. 432)

Howe, la fuerza que consiste en amarnos los unos a los otros, se duplica con un nuevo poder” (1977, p. 13).

Recobrar la identidad es, por tanto, recuperar aquellas palabras que inicialmente se propusieron como camino para forjar los cimientos del trabajo social; recuperar las inquietudes pasadas para valorar si aún tienen sitio en algún rincón del alma profesional presente, desvelar lo velado o apartado por los estados transitorios de enajenación y sentarse a dialogar con la intención de volver a hilar una narración propia y capaz de existir en los comienzos de este segundo milenio.

“El trabajador social necesita, para su quehacer diario, dos tipos de herramientas. Para ser un buen trabajador de casos, debe tener una concepción abierta, llena de detalles concretos, de las distintas posibilidades del servicio social, y esta concepción debe ir creciendo. Debe crecer a medida que aumenta la experiencia y se acumulan los años de descubrimientos sociales. Y así, de una manera vivida y progresiva, el trabajador debe forjarse una concepción clara de las posibilidades de la naturaleza humana -la sugestionabilidad, espíritu de superación y valor supremo de las personas-. La primera concepción puede adquirirse; se consigue, en parte, a través de la lectura comprensiva de los programas constructivos de servicio expuestos en las obras de trabajo social, en parte, del uso material técnico que se ha incluido en el presente volumen y, en parte, del desarrollo de un trabajo práctico bajo un liderazgo progresista. Pero la segunda concepción forma parte, hasta cierto punto, del propio trabajador social. Su opinión de la naturaleza humana depende de lo que sabe sobre ella, y lo que sabe depende de lo que él mismo es” (Richmond, 2005, pp. 440-441).

Y volvemos al inicio de la mano de la segunda concepción que sostiene y señala Mary Richmond (2005) para poder ser un “buen trabajador social”. Hay preguntas que sólo las puede responder el propio trabajador social, son su responsabilidad, y de su respuesta se deriva el modo en el que va a ocuparse de los demás. Por tanto, para ella, hay una parte de la esencia profesional que se adquiere a través de otros modos, pero la otra depende sólo de uno mismo. “Lo que un trabajador social de casos ‘piense internamente’ acerca de la vida del individuo y de la responsabilidad de la sociedad influye notablemente en su

labor diaria. Se trata de una pregunta a la que cada trabajador social debe responder por separado y con sus propias palabras” (p. 441).

Pensamos que el peso y el poso de esta tesis doctoral sobre la identidad de los trabajadores sociales, hallará su significado quizás no tanto en los resultados obtenidos como en las preguntas suscitadas. A lo largo del trabajo de campo, hemos sido observadoras privilegiadas de interminables inquietudes profesionales, inquietudes que conforman un terreno idóneo para poder hilvanar una narrativa propia en relación a los tiempos presentes o, como dice Mary Ellen Richmond, “una pregunta a la que cada trabajador social debe responder por separado y con sus propias palabras”.





# Conclusiones

Concluir no es añadir ideas nuevas, es dar fin a este proceso de tesis doctoral resaltando aquello que más ha podido llamar la atención del lector a lo largo de sus páginas; es, según el diccionario<sup>59</sup>, “resolver sobre lo que se ha tratado”; es dar por zanjado el proceso de investigación sobre el objeto elegido para su estudio. Serán muchos los interrogantes que se hayan podido quedar en esta exploración, mas queremos dejar algunas huellas del trabajo realizado. O, lo que es lo mismo y, utilizando nuestra metáfora del hilván, pretendemos que queden sujetas, no cosidas, algunas ideas significativas que puedan contribuir a la reflexión de los profesionales para el ejercicio de construcción de su identidad. Como apuntábamos con Paul Ricoeur, la identidad es prospectiva, compromete, mira al futuro. Y, aunque hay que tener en cuenta aquello de calibrar los compromisos, con esta tesis queremos dejar de manifiesto el nuestro con el trabajo social. También deseamos que otros se sumen a este compromiso, por ello pasamos a resumir las ideas más importantes que han urdido esta investigación:

- La primera idea hace referencia a **la historia de la profesión**: la narración del trabajo social en la historia de este país a partir de los modos de conocimiento de la técnica y la episteme (Zubiri, 1980), da cuenta del tránsito, la evolución y la conquista de la profesión en el terreno del conocimiento. Esta evolución de la técnica a un conocimiento más elaborado y de la asistencia social al sistema de

---

<sup>59</sup> Diccionario de la Real Academia Española.

servicios sociales, va al unísono, así como con el contexto y la realidad española en estos acontecimientos. Si, como decíamos, hasta la democracia, el trabajo social ha utilizado y ha convivido con un conocimiento de carácter eminentemente artesanal y técnico, son muy recientes sus primeras incursiones en el terreno de la episteme. Estamos estrenando el Grado en trabajo social en las universidades, lo que hace, por fin, que se le iguale al resto de disciplinas de ciencias sociales en el espacio académico. Una vez reconocidos en este lugar de la teoría es tiempo de construir y crecer en la dirección del conocimiento. Pensamos que saber y poder van de la mano en un camino para la transformación y la emancipación del trabajo social. Pues en una profesión tan estrechamente ligada al contexto y dada la situación de crisis económica y de recortes en los sistemas de bienestar social, es importante intentar prevenir de algún modo la involución que parece estar amenazando hoy a nuestra sociedad.

- Respecto al concepto nuclear de esta tesis, **la identidad**, partimos de la concepción de una identidad constituida por el rasgo de estar en continuo movimiento y re-construcción. Vemos con Bauman que la identidad no está tallada en roca, no tiene una garantía de por vida, hoy no se puede tener una postura esencialista como dice Dubar. La identidad está hecha con identificaciones. Sería una tarea imposible proponerse responder al sí mismo sin las imágenes que nos ofrecen los demás. Según Aranguren sólo podemos reflexionar a partir de esas imágenes y en ese diálogo encontraremos (o no) esa identificación. Entendemos que el camino más adecuado para conocer la realidad social y la individual, es el de la intersubjetividad que plantean claramente Berger y Luckmann.

Lo que no se puede pretender bajo ningún concepto es tener una identidad individual y pura. Y menos aún, cuando la historia de la profesión nos ofrece imágenes suficientes para este desempeño. En consecuencia, es tarea del propio trabajador social la de elegir con qué elementos de la historia de la

profesión se identifica (si con el concepto de autoayuda, si con el de asistencia social, si con el de empoderamiento, etcétera). La identidad de hoy en día es una identidad que se construye de una manera tan individualizada que cada trabajador social tiene que decidir con qué se identifica. Lo que es importante es que tome conciencia y pueda narrar, para los demás y para sí mismo, cuáles son esas identificaciones que le representan.

Es fundamental volver a decir aquí que la aspiración de reconocimiento es universal. Es así, en ese reconocimiento de la existencia y en la valoración que hacen los otros, como se va construyendo la identidad personal. Veíamos con Dubar que el debilitamiento o la pérdida de la imagen de uno mismo es expresión *sine qua non* de toda crisis y esto afecta a sus modos de relación. Pero, como acabamos de decir, la única manera de salir de esa crisis es entrar a dialogar con las imágenes que llegan de fuera. Taylor afirmaba que la única manera de elaborar un discurso sobre uno mismo, esto es, de responder al “quién soy yo”, para salir de la crisis -añadimos-, es a través del intercambio entre hablantes.

Hay que señalar la dificultad que han tenido los trabajadores sociales para ponerse en palabras. La narración de sí es una auto-representación y ésta se hace a través del lenguaje y los significados compartidos. Trama y personaje, elementos utilizados en el título de esta tesis, es lo que compone toda narración de la identidad. El personaje sería cada trabajador social y la trama ese relato que se va construyendo a partir de los elementos significativos que le identifiquen. Hemos hecho una propuesta de algunas ideas-elementos constitutivos del trabajo social, es un ejemplo de diálogo con las imágenes que, a lo largo de la historia, son significativas para una narrativa identitaria. Aunque la construcción del relato que cada profesional elabora sea revisable, provisional e interminable, es la manera de obtener un sentido que ubique, que oriente a los profesionales en la sociedad y les dote de una “cualificación ética” (Ricoeur, 1996). Por otro lado, es importante destacar que esta continua

revisión de la disciplina puede suponer para ella misma una fortaleza a largo plazo, en la medida en que no tiene otra opción que la de trabajarla reelaborando nuevos sentidos.

- Por tanto, vistas las cosas así, hemos de ver la importancia de ser capaz de resistir la duda. Esta es una postura más valiente que la de la constante aspiración de certezas que coloca al trabajo social en un estado de ansiedad y debilitamiento continuo. Y es que, en la descripción que hemos realizado de **la sociedad posmoderna**, contexto actual donde se configuran las identidades, vemos que la incertidumbre, más que una elección es una condición inherente a este momento social. Todos estos problemas de identidad personal y profesional se han exacerbado con el individualismo. Si acabamos de nombrar la importancia de la relación con los otros para hilvanar la identidad, en una sociedad que promueve la desvinculación a partir de la promesa de valores como la libertad y la autonomía, no es fácil conseguirlo.

La posmodernidad se asienta en las bases de la paradoja y la contradicción. De ahí que, aunque por un lado se anima al individuo a decidir y desarrollar su identidad libremente, no hay condiciones subjetivas para alcanzar tan deseable objetivo. O, como expresan los Beck, se insta a “buscar soluciones biográficas a contradicciones sistémicas”. Para hacer frente a esta circunstancia se exige al individuo contar con buenas dosis de resistencia y responsabilidad, puesto que en caso de fracasar la autoría será de éste en exclusividad. Es un escenario de riesgo y flexibilidad que obstaculiza la construcción de una identidad sólida, que es a lo que aspiran los profesionales. Pero siendo éste el escenario en el que han de bregar profesionales del trabajo social, profesiones afines e individuos en general, no quiere decir que sea la opción plausible renunciar a buscar las alternativas de integración de una sociedad altamente individualizada. Hemos visto con el ejemplo de las Comunidades de Aprendizaje que existen nuevas formas de relación entre individuo y sociedad. Se trata, por tanto, de analizar el terreno en el que el ser

humano se mueve y trabajar por encontrar nuevas formas de vinculación. Como decía Sábato, “a la vida le basta el espacio de una grieta para renacer”.

- En el método aparecían una batería de preguntas que, con sus respuestas, generaban nuevas preguntas. Como se ha visto en **el análisis de los discursos profesionales**, se han ido respondiendo. Por ello, vamos a destacar en este capítulo de conclusiones las respuestas más relevantes.

¿Existe un problema de identidad en trabajo social? El problema se focaliza en la dificultad a la hora de “ponerse en palabras”, cuando se ha de narrar la propia identidad profesional. El *depende* es una respuesta tan común que la confusión camina a sus anchas y se evidencia la inseguridad en las respuestas. Sin embargo, si hiciéramos un ejercicio de composición a modo de mosaico de todos los esfuerzos discursivos para explicar qué es el trabajo social, podemos concluir que los profesionales afirman que el trabajo social es, ante todo, intervención, un hacer orientado al cambio social y estructural, al cambio individual y a la administración de la dependencia, vista desde la perspectiva de la gestión de recursos, para dar respuesta a las necesidades básicas de las personas.

Más dificultades encontramos al entrar en el espacio de la episteme, este nuevo ámbito que se distingue por su conocimiento. Vimos que sólo hubo un discurso que empieza su relato argumentando que el profesional es alguien que conoce y a partir de su conocimiento interviene. Esta observación nos remite a que, todavía, pese a los esfuerzos realizados por algunos autores relevantes de nuestro país, el profesional no se identifica ni se ubica en el espacio del desarrollo científico y desconoce o extraña el objeto del trabajo social, condición fundamental para reflexionar y contribuir en este terreno.

Uno de los momentos clave al trabajar estos aspectos que componían la definición profesional, fue ver cómo las respuestas se iban deslizando hacia el tema del reconocimiento social. Ocupar un lugar en la sociedad, existir, no está

directamente relacionado con la valoración del mismo. Se descubre que los profesionales están enfrentados ante un problema de valoración. No terminan de percibir la estima en el lugar que ocupan. ¿Cómo nos hemos mirado a nosotros mismos? -se preguntan-. Es entonces cuando se reconoce la baja autoestima que tienen, y se presenta un significativo desajuste entre lo que los otros (usuarios, otros profesionales, la sociedad) valoran del trabajo social y lo que los trabajadores sociales valoran de sí mismos. Ya decíamos con Erikson que para el desarrollo del yo han de confluir valoración social y aceptación de esa valoración por el propio sujeto valorado.

Esta cuestión de reconocimiento profesional se manifiesta claramente en el punto en el que se profundiza sobre qué elementos componen la intervención del trabajo social. Si la intervención es una característica que identifica a la profesión, hemos querido saber cuál era esa intervención en la que se reconocen. Es aquí donde surge el conflicto. Se contrapone la tarea de gestión de recursos con la llamada “de intervención”; ésta es representada como un trabajo fundamentado en la escucha y la relación profesional que incentiva el empoderamiento y la autonomía del usuario. Se manifiesta el rechazo e insatisfacción que produce la tarea de administrar y no la reconocen como digna de valor. Aquí apuntábamos el efecto paradójico que ha tenido la aparición del sistema de servicios sociales: por un lado, dota de un lugar a los profesionales, pero, por otro, les obliga a un hacer en el que no se reconocen. Esta insatisfacción contribuye al surgimiento de discursos regresivos y se mitifica la intervención que llevaba a cabo el asistente social.

La indagación en la queja sobre la gestión de recursos nos permite incorporar una reflexión más amplia. Los trabajadores sociales cuando se refieren a la gestión, en realidad están haciendo un reclamo sobre los obstáculos que suponen “la burocratización del trabajo social”. El profesional en realidad se pelea con las demandas del sistema burocrático que está impuesto en la sociedad y del cual, como profesión, participa. Y dicho sistema proyecta

una imagen de un profesional que trabaja, como decía Weber, “sin odio ni pasión, y por lo tanto sin amor ni entusiasmo, bajo la presión de la idea estricta del deber”. Ciertamente, no es una imagen deseable para ningún profesional de cualquier ámbito, pero no estaría de más que los profesionales de trabajo social disminuyeran su ansiedad ante las exigencias del sistema burocrático. Porque son estos requerimientos burocráticos los que, según los profesionales, impiden que puedan utilizar esa otra técnica más propia de la profesión: la escucha.

Poder escuchar y acompañar al ciudadano en su propio proceso de cambio, se convierte en la imagen idílica a la que aspirar y la que siempre está siendo relegada por las demandas institucionales. Mas, también se cae en la cuenta, que si se contara con ese tiempo para escuchar más y tramitar menos no se puede asegurar la capacidad para una intervención integral. Si se reduce el debate de la identidad del trabajo social a la aplicación de una técnica u otra, a la predilección por un perfil reformista o por el terapéutico, no se facilita ni la distinción ni la igualación en tanto que disciplina social que aporta explicaciones de la realidad para la intervención. Pensamos que el debate sobre la identidad ha de situarse en el conocimiento. En esta lógica, las tareas serán algo accesorio y subordinado a la mirada sobre la realidad. Por eso aludíamos al profesional reflexivo como alguien capaz de integrar tanto el recurso y como lo relacional en su narrativa identitaria. Lo que le distingue no es la tarea, sino el objeto de su disciplina. Entonces, ¿se puede asegurar que la intervención y la gestión son incompatibles? ¿Se puede ayudar a solucionar los problemas de *malestar psicosocial* sólo con la escucha, sin introducir cambios en el entorno?

A estas dificultades con el reconocimiento de la tarea y su inclinación por la “intervención-escucha” se suman las imágenes atribuidas. Decíamos con Berger y Luckmann que la identidad se construía en la intersubjetividad, por tanto, es imprescindible analizar la dialéctica que surge entre la identidad



objetivamente atribuida y la identidad subjetivamente asumida. ¿Qué les ocurre a los profesionales del trabajo social con esas imágenes? ¿Se identifican con ellas? ¿Están afectando a la configuración de su identidad?

Efectivamente, todo lo que acabamos de decir respecto a la percepción que los profesionales tienen de sí mismos, está intrínsecamente relacionado con las imágenes que les llegan de fuera. Podemos resolver a partir de lo analizado en los discursos que estas imágenes (de los sujetos de intervención, de la institución, de la sociedad y de otros profesionales) contribuyen en la construcción identitaria. Estas imágenes refuerzan una actuación del trabajo social centrado principalmente en la *administración de la dependencia* y su tarea de gestión y tramitación de recursos. El trabajador social es el que da, el que administra derechos y ayudas, el que tiene el poder de solucionar cualquier situación problemática. Las instituciones contribuyen a extender y alimentar entre la ciudadanía dichas expectativas. Por tanto, no es de extrañar que estas promesas proyecten una imagen de omnipotencia del trabajo social y, por no poderlas cumplir, terminen menoscabando e interfiriendo en la percepción que los profesionales tienen de sí mismos. Resultaba muy gráfico el siguiente discurso: TS7 (GD1): "...se genera en el ciudadano una expectativa que luego nosotros, que somos los que tenemos que dar la cara, no podemos cumplir. Luego, encima, le vendemos que vamos a hacer acompañamiento social cuando le han estado vendiendo que le vamos a cambiar la bañera por un plato de ducha". Esto genera una profunda contradicción. Si se valora del trabajador social su poder ilimitado, puede entenderse que el profesional nunca se perciba suficientemente valorado. Es imposible que responda a aquello que se espera de él y, con esta medida, no alcanzará dicha valoración. Es la dinámica de omnipotencia- impotencia la que genera una gran crisis de identidad.

De la misma manera podemos reconocer en los discursos un conflicto latente con otros profesionales. Cuando los trabajadores sociales miran a las otras profesiones que intervienen en el mismo campo, afirman que éstos parten

de una valoración y autoestima diferente que está legitimada por su trayectoria en el ámbito universitario, y por ende, en la valoración de su conocimiento. Esto quiere decir que el lugar ocupado por el trabajo social en la universidad -la diplomatura- haya contribuido en mantener el complejo de inferioridad.

La superación de este complejo precisa de una labor educativa que le corresponde al trabajo social. Pues muchas veces se invierte más tiempo en definir y explicar lo que no hace que lo que hace. Unido a esto, aparece nuevamente la discusión sobre la tarea. Esos otros profesionales, psicólogos y educadores principalmente, hacen “intervención-escucha-relación” y al trabajo social se le asigna (avalado por la institución, como hemos visto en el ejemplo del servicio de familia) las tareas que tienen que ver con la administración de recursos. De ahí se deriva la queja: “¿por qué ellos pueden hacer intervención y nosotros no?” Y es así como el espacio de intervención se convierte en un ámbito de rivalidad entre profesionales, en lugar de procurar la complementariedad en beneficio de una mejor intervención. No obstante, es comprensible que los trabajadores sociales quieran ser identificados por esas otras tareas que corresponden a una valoración mayor y diferente que la del administrador de prestaciones.

Entre todos estos relatos que señalaban la falta de reconocimiento profesional, hemos encontrado algunas otras manifestaciones diferentes que, podemos decir, se aproximan al perfil del profesional reflexivo que plantea Schön. Este perfil, configurado en torno al conocimiento práctico, se propone en esta tesis doctoral como el camino a recorrer para la consolidación de la identidad del trabajo social en estos tiempos, considerando la situación que experimentan y narran los profesionales. Volvemos a repetir: la identidad del trabajo social hoy se construye a partir de aumentar el conocimiento, la episteme que dé sostén analítico a la intervención. Pero este conocimiento ha de ser experimental. Recordemos que en uno de los relatos se reclamaba “más literatura sobre fracasos”. Esto quiere decir que los profesionales no quieren

una experiencia idealizada, haciendo que la realidad se ajuste a sus preconcepciones. No, el profesional reflexivo es aquel que reflexiona sobre su práctica para, con el apoyo de un saber especializado, éste de luz a la misma..

Esto hace que se sustituya la práctica, el intervenir por intervenir, por la praxis, la intervención orientada por el saber; acto y conocimiento integrados y a la vez. De este modo se podrán generar narraciones diferentes con los mismos interrogantes. Lo que cambia es la mirada. A partir de esto se podrán encontrar esas rendijas o grietas para la intervención, ensanchar los márgenes de lo condicionado (condicionantes externos e internos), la identidad se irá restableciendo poco a poco, en un lugar más valorado, al sintonizar las expectativas de los otros y la posibilidad de respuesta profesional. Las identidades en la posmodernidad precisan de herramientas para la resistencia y adaptación continua. Una trabajadora social que cuente con conocimiento estará mejor preparada para enfrentar con creatividad y poder las nuevas exigencias sociales. Pero esta trama en trabajo social sólo podrá hilvanarse con la voluntad y decisión individual de cada personaje.





## BIBLIOGRAFÍA

- AA.VV. (2010). *El imaginario del Trabajo Social en las tesinas de fin de estudios 1938-1983*. Madrid: EUTS/Universidad Complutense de Madrid.
- ABELLA, R. (1996). *La vida cotidiana bajo el régimen de Franco*. Madrid: Temas de hoy historia.
- ALAYÓN, N. (1896). *Definiendo el Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- ALONSO, L. E. (1994). Sujeto y discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (págs. 225-240). Madrid: Síntesis.
- ALONSO, L. E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Ed. Fundamentos.
- AMIGOT LEACHE, P. (2011). Incierta Feminidad, incierta Masculinidad. La Configuración Social de las Identidad de Género. En *Revista Clínica y análisis grupal*, vol. 1, nº 2 (julio-diciembre 2011), 185-204.
- ANAUT, S., OSLÉ, C. & URMENETA, A. (2005). *De profesión cuidadoras. La profesionalización femenina de la asistencia socio-sanitaria en la Pamplona del siglo XX*. Pamplona: Ayuntamiento de Pamplona.
- ARAGONÉS VIÑES, T. (2010). Apuntes sobre el oficio de supervisora. *Revista Treball Social*, nº 189 (abril de 2010), 32-48.
- ARANGUREN, J. L. (1988). Autopercepción intelectual de su proceso histórico. Textos autobiográficos de José Luis López Aranguren. *Anthropos. Revista de documentación científica de la cultura* nº 80, 18-25.
- ARANGUREN, J. L. (2011). *Ética y Política*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- ARENAL, C. (1913). *El visitador del pobre*. Madrid: Fundamentos.
- ARENDT, H. (1995). Comprensión y política. En *Hannah Arendt. De la historia a la acción* (págs. 29-46). Barcelona: Paidós.

- ARONSON, J. & SMITH, K. (2011). Identity Work and Critical Social Service Management: Balancing on a Tightrope? *British Journal of Social Work*, 41, 432-448.
- ASOCIACIÓN REALIDADES y FUNDACIÓN RAIS. (2007). *Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar*. Madrid: Obra Social Caja Madrid.
- AUGÉ, M. (2004). *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. Barcelona: Gedisa.
- AUSTIN, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con las palabras*. Barcelona: Paidós.
- AZCÁRATE de, G. (1946). *El problema social*. Buenos Aires: Atalaya.
- BACHELARD, G. (1948). *La formación del espíritu científico*. Madrid: Siglo XXI editores.
- BALANDIER, G. (1989). *El desorden. La teoría del caos y las ciencias sociales*. Barcelona: Gedisa.
- BANKS, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- BAÑEZ, T. (2004). *El trabajo social en Aragón. El proceso de profesionalización de una actividad feminizada. Tesis doctoral*. Universidad Rovira i Virgili.
- BARBERO, J. M. (2002). *El Trabajo Social en España*. Zaragoza: Mira Editores.
- BARENYS, M. & JUTGLAR, M. A. (1976). Orígenes del Trabajo Social: Cataluña, 1932. *Revista de Treball Social*, nº 63 (septiembre), 16-22.
- BAUMAN, Z. (2001). *La posmodernidad y sus descontentos*. Madrid: Akal.
- BAUMAN, Z. (2007). *Identidad*. Buenos Aires: Losada.
- BAUMAN, Z. (2008). *Comunidad*. Madrid: Siglo XXI.
- BECK, U. & BECK-GERNSTHEIM, E. (2003). *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós.
- BELL, K. (2012). Towards a Post-Conventional. Philosophical Base for Social Work. *British Journal of Social Work*, 42, 408-423.

- BELTRÁN, M. (1979). *Ciencia y sociología*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- BELTRÁN, M. (2003). Cinco vías de acceso a la realidad social. En GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ, J. & ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (págs. 15-56). Madrid: Alianza Editorial.
- BERGER, P. L. & LUCKMANN, T. (2005). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- BERMEJO, F. J. (1996). La ética profesional en el trabajo social. En BERMEJO, F. J. *Ética y trabajo social* (págs. 15-45). Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia de Comillas.
- BOUQUET, B. (2011). Mary Richmond: una semblanza personal e intelectual. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 24, 13-21.
- BOURDIEU, P. (1999). *La miseria del mundo*. Madrid: Ediciones Akal.
- BOURDIEU, P. L & LOIC, W. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Argentina: Ed. Siglo XXI.
- BUTLER, J. (2004). *Lenguaje, poder e identidad*. Madrid: Síntesis.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H. & TUSÓN VALLS, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- CAMPANINI, A. & LUPPI, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- CANALES, M. & PEINADO, A. (1994). Grupos de discusión. En J. M. DELGADO & GUTIÉRREZ, J. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (págs. 287-316). Madrid: Síntesis.
- CARR, R. (1968). *España 1808-1939*. Barcelona: Ediciones Ariel.
- CASALDÁLIGA, P. (1986). *El tiempo y la espera*. Santander: Sal Terrae.
- CASTEL, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*. Paris: Fayard.
- CASTEL, R. (2005). Devenir de l'État Providence et travail social. En ION, J. *Le travail sociale en debat (s)*. (págs. 27-49). París: Éditions La découverte.



- CASTELLS, M. (2003). *La era de la información. (vol. 2). El poder de la identidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- CASTRONOVO, R. (2008). La identidad profesional. Esa construcción ilusoria. En CASTRONOVO, R. & CAVALLERI, S., *Compartiendo notas. El trabajo social en la contemporaneidad* (págs. 17-35). Buenos Aires: Ed. De la Universidad Nacional de Lanús.
- CERDEIRA, I. (1987). Los servicios sociales de franquismo a la constitución. *En Cuadernos de Trabajo Social, nº 0*, 135-158.
- CIURANA, J. (1961). Las cooperativas y la acción social. *Documentación Social nº 15 (julio-septiembre)*, 31-38.
- COLOM, D. (2008). *El trabajo social sanitario*. Madrid: Siglo XXI.
- COLOMER, M. (1969). Status profesional y deontología. *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Barcelona, mayo 1968)* (págs. 65-71). Madrid: FEDAAS .
- COLOMER, M. (1990). Trabajo Social en España en la década de los 70. *Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 20*, 6-12.
- COLOMER, M. (2009). *El trabajo social que yo he vivido*. Barcelona: Impulso a la Acción Social.
- CONDE GUTIÉRREZ DEL ÁLAMO, F. (2009). *Análisis sociológico del sistema de discursos*. Madrid: CIS (Colección de Cuadernos metodológicos nº 43).
- CORBETTA, P. (2003). *Metodología y Técnicas de Investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- COUCEIRO, E. (1963). La Planificación Social. *Documentación social: revista de estudios y sociología aplicada, nº 17-18 (enero-junio)*, 5-9.
- CRUZ, M. (1995). Elementos para una ontología de la acción: la responsabilidad. En *Hannah Arendt. De la historia a la acción* (págs. 9-27). Barcelona: Paidós.
- DELGADO, M. D. (1969). Terminología profesional. *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Barcelona, mayo 1968)* (págs. 37-44). Madrid: FEDAAS.

- DOMINELLI, L. & MACLEOD, E. (1999). *Trabajo social feminista*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- DUBAR, C. (2002). *La crisis de las identidades. Interpretación de una mutación*. Barcelona: Bellaterra.
- DUOCASTELLA, R. (1958). Necesidad de una Acción Social en Cáritas Diocesanas. *Documentación social: revista de estudios y sociología aplicada*, nº1, 5-9.
- DURANT, A. (1998). Aspectos problemáticos del significado: análisis crítico del discurso y compromiso social. En MARTÍN ROJO, L. & WHITTAKER, R. *Poder- decir o el poder de los discursos*. Madrid: UAM ediciones.
- DURKHEIM, E. (2000). *Las reglas del método sociológico y otros escritos*. Madrid: Alianza Editorial.
- ELIAS, N. (1990). *La sociedad de los individuos*. Barcelona: Península.
- ELIAS, N. (2002). *Compromiso y distanciamiento*. Barcelona: Península.
- ERIKSON, E. (1980). *Identidad, juventud y crisis*. Madrid: Taurus.
- ERIKSON, E. (1993). *Infancia y sociedad*. Buenos Aires: Lumen Hormé.
- ESCARTÍN, M. J. & SUÁREZ, E. (1994). *Introducción al trabajo social: historia y fundamentos teórico-prácticos*. Alicante: Ed. Aguaclara.
- ESCOLAR, I. (15 de julio de 2011). El uso perverso de las palabras. *Diario Público*. Recuperado el 20 de julio de 2011: <http://www.escolar.net/MT/archives/2011/07/el-uso-perverso-de-las-palabras.html>
- FERNÁNDEZ, J. M. (2004). Interdisciplinariedad en ciencias sociales: perspectivas abiertas por la obra de Pierre Bourdieu. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 17, 169-193.
- FERRAROTI, F. (1990). *La historia y lo cotidiano*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- FERRER, R. M. LLOPIS, B. & PORCEL, A (1982). 50º Aniversario de la fundación de la Escuela de Formación de AA.SS. *Revista de Treball Social*, nº 88 (4), 6-19.
- FOUCAULT, M. (2005). *La hermenéutica del sujeto*. Madrid: Ediciones Akal.

- FROMM, E. (2007). *El miedo a la libertad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- FUSI, J. & PALAFOX, J. (1997). *España: 1808-1996. El desafío de la Modernidad*. Madrid: Espasa Forum.
- GARCÍA GUARDIOLA. (1936, Junio 13). *Cataluña posee la única Escuela de Asistencia Social de España*. La Noche.
- GARCÍA MAURIÑO, M. (1963). El Servicio Social de Ancianos. *En Documentación social: revista de estudios y sociología aplicada*, nº 20 (octubre-diciembre), 103-116.
- GAULEJAC. V. & TABOADA, I. (1994). *La lutte des places. Insertion et désinsertion*. Paris: Desclée de Brouwer.
- GERGEN, K. J. (1991). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós.
- GIDDENS, A. (1995). *Modernidad e identidad del yo*. Barcelona: Península.
- GIDDENS, A. (2001). *Las nuevas reglas del método del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- GIL, B. (1963). Campos del Servicio Social. *En Documentación social: revista de estudios y sociología aplicada*, nº19 (julio-septiembre), 13-21.
- GINER, S. (1969). Sociología y Trabajo Social. *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Barcelona, mayo 1968)* (págs. 23-34). Madrid: FEDAAS.
- GIROLA, L. (2005). *Anomia e individualismo. Del diagnóstico de la modernidad de Durkheim al pensamiento contemporáneo*. Barcelona: Anthropos.
- GOFFMAN, E. (1987). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía.
- GRAMSCI, A. (1978). *Introducción a la filosofía de la praxis*. Barcelona: Ediciones Península.
- GRANJA, B. (2008). Eléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation. *Revista Travail-Emploi-Formation*, nº8, 21-38.

- GRASSI, E. (1989). *La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana*. Buenos Aires: Humanitas.
- GRASSI, E. & ALAYÓN, N. (1983). *El trabajo social de hoy y el mito de la asistente social*. Buenos Aires: Humanitas.
- GUTIÉRREZ BRITO, J. (2008). *Dinámica del grupo de discusión*. Madrid: CIS (Colección de Cuadernos metodológicos nº 41).
- HABERMAS, J. (2002). La modernidad, un proyecto incompleto. En L. posmodernidad, AA.VV. (págs. 19-36). Barcelona: Kairós.
- HALL, S. (1996). Introducción: ¿quién necesita identidad? En HALL, S. & GAY, P. *Cuestiones de identidad cultural* (págs. 13-39). Buenos Aires-Madrid: Amorrortu editores.
- HERAS de las, P. & CORTAJARENA, E. (1979). *Introducción al bienestar social*. Madrid: FEEDAAS.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004). El lenguaje como instrumento de reflexión en la práctica del Trabajo Social, o de cómo hablar y escuchar en el diagnóstico y en la intervención social. En OLZA ZUBIRI, M. & HERNÁNDEZ ARISTU, J. *Trabajo social en la postmodernidad* (págs. 9-28). Zaragoza: Certeza.
- HILL, R. (1982). *Metodología Básica en Servicio Social*. humanitas: Buenos Aires.
- HOWE, D. (1999). *Dando sentido a la práctica: una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristán.
- IAMAMOTO, M. V. (2001). *O Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez Editora.
- IBAÑEZ, J. (1990). Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión. En GARCÍA FERRANDO, M., J. IBAÑEZ, & F. ALVIRA, *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (págs. 489-501). Madrid: Alianza Universidad Textos.
- IBAÑEZ, J. (1994). *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Madrid: Siglo XXI.
- ION, J. (2005). *Le travail sociale en debat (s)*. París: Éditions La découverte.

- ITUARTE, A. (1988). De los Servicios Sociales al Trabajo Social: hacia el reencuentro de nuestra identidad profesional. *Memoria del VI Congreso Estatal de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales*, (págs. 147-158). Oviedo.
- JOHNSON, L. C. (1983). *Social Work Practice. A Generalist Approach*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- KARSZ, S. (2007). *Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica*. Barcelona: Gedisa.
- KASTERSZTEIN, J. (1990). Les stratégies identitaires des acteurs sociaux: approche dynamique des finalités. En CAMILLERI, C., KASTERSZTEIN, J. et al. *Stratégies identitaires* (págs. 27-83). Paris: Psychologie d'aujourd'hui.
- KISNERMAN, N. (1982). *Los recursos*. Buenos Aires: Lumen- Humanitas.
- KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el trabajo social: una introducción desde el constructivismo*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- KLEIN, V. (1971). *El carácter femenino: historia de una ideología*. Buenos Aires: Paidós.
- LACALZADA, M. (2006). *Concepción Arenal. El enigma de la libertad*. Santander: Servicio de Publicaciones Universidad de Cantabria.
- LACALZADA, M. J. (1994). *Concepción Arenal, su vida y su obra*. Madrid: Marsiega.
- LAMO DE ESPINOSA, E. (2001). *La sociedad reflexiva. Sujeto y objeto del conocimiento sociológico*. Madrid: CIS.
- LEVI-STRAUSS, C. (2002). *Tristes tópicos*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- LIMA, B. (1983). *Contribución a la epistemología del trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
- LLOVET ESTANY, M. (2003). La licenciatura en Trabajo Social: pasos de un proceso proactivo liderado por el ámbito profesional y académico, a través de la Comisión Mixta de Licenciatura. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 62, 113-118.
- LLOVET, J. & USIETO, R. (1990). *Los trabajadores sociales. De la crisis de identidad a la profesionalización*. Madrid: Popular.

- LUKES, S. (1975). *El individualismo*. Barcelona: Ediciones península.
- MAALOUF, A. (2002). *Identidades asesinas*. Madrid: Alianza Editorial.
- MARTHINSEN, E. (2011). Social work practice and social science history. *Social Work & Social Sciences Review* 15 (1), 5-27
- MARTÍN ESTALAYO, M. (2011). Los dilemas éticos en la profesión de trabajo social. En AA. VV., *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* (págs. 19-43). Madrid: Talasa.
- MARTÍN ESTALAYO, M. & GARCÍA GIRÁLDEZ, T. (2008). Los másteres europeos: espacios privilegiados para crecer en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 21, 189-202.
- MARTÍN ESTALAYO, M. & ZAMANILLO PERAL, T. (2011). Entrevista a Patrocinio de las Heras. En AA. VV., *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* (págs. 161-173). Madrid: Talasa.
- MARTINELLI, M. L. (1992). *Servicio Social: identidad y alienación*. São Paulo: Cortez Editora.
- MIGUEL de, A. (1985). *La perversión del lenguaje*. Madrid: Espasa Calpe.
- MIRANDA, M. (2004). *De la caridad a la ciencia: Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.
- MOLINA SÁNCHEZ, M. V. (1994). *Las enseñanzas del trabajo social en España 1932-1983*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- MOLLEDA FERNÁNDEZ, E. (1999). La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales Generales. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 12, 159-184.
- MOLLEDA FERNÁNDEZ, E. (2007). ¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social? *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 20, 139-155.
- MONTERO GARCÍA, F. (1986). Catolicismo y reforma social en el tránsito del siglo XIX al XX. En *De la beneficencia al bienestar social. Cuatro siglos de acción social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (págs. 167-176). Madrid: Siglo XXI.

- MONTERO GARCÍA, F. (1997). Conservadores y liberales ante la “cuestión social”: el giro intervencionista. *Revista de Filología Románica*, nº 14, 493-504.
- MOÑIVAS, A. (1994). Epistemología y representaciones sociales: concepto y teoría. *Revista de Psicología General y Aplicada*, nº 47, 409-419.
- MORIN, E. (2003). *La identidad humana. El Método V. La humanidad de la humanidad*. Barcelona: Círculo de Lectores.
- NAJMANOVICH, D. (2001). Pensar la subjetividad. Complejidad, vínculos y emergencia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, Año 6, Nº 14, 106-111.
- NAVARRO, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria*. Madrid: Ed. CCS.
- NETTO, J. P. (2004). *Ditadura e serviço social. Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. São Paulo: Cortez Editora.
- ORTEGA Y GASSET, J. (2006). La historia como sistema. En *Obras completas. Tomo VI, 1941/1955*. (págs. 45-130). Madrid: Taurus.
- OTERO, J. R. (1960). La vivienda en sus aspectos económicos. *Documentación social: revista de estudios y sociología aplicada*, nº 9-10 (junio), 73-77.
- PALACIO MORENA, J. I. (1988). *La institucionalización de la reforma social en España (1883-1924)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- PAULA de FALEIROS, V. (2001). *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Cortez Editora.
- PAYNE, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- PELEGRÍ, X. (1995). La relació dels professionals del treball social amb el seu objecte de treball social amb el seu objecte de treball. *Revista de Treball Social*, nº 137, 72-86.
- PÉREZ COSÍN, J. V. (2005). *El Trabajo Social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva. Tesis doctoral*. Universidad de Valencia.
- PERLMAN, H. H. (1980). *El trabajo social individualizado*. Madrid: Ediciones Rialp.

- PLATON. (1965). *Alcibíades, o de la naturaleza del hombre*. Buenos Aires: Ed. Aguilar.
- POLANYI, M. (1961). *Ciencia, fe y sociedad*. Madrid: Taurus ediciones.
- POLANYI, M. (1967). *The tacit dimension*. New York: Anchor Books.
- POLANYI, M. (2009). *La lógica de la libertad. Reflexiones y réplicas*. Buenos Aires: Katz editores.
- POPPEL, P. R. (1985). The Social Work Profession: A Reconceptualization. *Social Service Review*, num. 4, vol. 59, 560-577.
- PORCEL, A. (1980). El trabajo social en Cataluña en los años 70. *Revista de Treball Social*, nº 80.
- POSADA, A. (1904). *Socialismo y reforma social*. Madrid: Tip. Ricardo Fé.
- PUIG CRUELLS, C. (2009). *La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales. Tesis doctoral*. Universitat Rovira i Virgili, Barcelona.
- PUIG CRUELLS, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 24, 123-133.
- RED de la, N. (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Siglo XXI.
- RED de la, N. (1999). La formación en trabajo social en España. *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, nº 5, 103-130.
- RICHMOND, M. (1977). *Caso Social Individual*. Buenos Aires: Ed. Humanitas.
- RICHMOND, M. (2005). *Diagnóstico Social*. Madrid: Siglo XXI.
- RICOEUR, P. (1990). *Historia y verdad*. Madrid: Ediciones Encuentro.
- RICOEUR, P. (1996). *Sí mismo como otro*. Madrid: Siglo XXI.
- RICOEUR, P. (2005). *Caminos del reconocimiento*. Madrid: Trotta.
- RICOEUR, P. (2006). *Tiempo y narración*. Madrid: Siglo XXI.
- ROBERTIS, C. (1992). *Metodología de la intervención en el trabajo social*. Barcelona: El Ateneo.



- ROBERTIS, C. (2004). *Fundamentos del trabajo social*. Barcelona: Ed. Nau Llibres.
- RODRÍGUEZ, A. (2007). Más allá de la perspectiva crítica. *Cuadernos de trabajo social*, nº 20, 117-137.
- RODRÍGUEZ, A. & ZAMANILLO, T. (1992). Apuntes para una valoración diagnóstica. *Revista de Treball Social*, nº 127, 48-54.
- RODRÍGUEZ, A. & ZAMANILLO, T. (2011). El pensamiento complejo de Mary Richmond: algo más que una ventana al pasado. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 24, 69-84.
- ROLDÁN GARCÍA, E. & GARCÍA, T. (2006). *Políticas de Servicios Sociales*. Madrid: Síntesis.
- ROLDÁN GARCÍA, E. & GARCÍA, T. (2010). La representación del nacionalcatolicismo franquista en la perspectiva de la mujer. En AA.VV. *El imaginario del Trabajo Social en las tesis de fin de estudios 1938-1983*, (págs. 120-141). Madrid: EUTS/Universidad Complutense.
- RONCAL, C. (2011). La ética en las organizaciones de servicios sociales y en los equipos de trabajo. En AA. VV., *Ética teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social* (págs. 81-111). Madrid: Talasa.
- ROSSELL, T. (1998). *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Biblèria.
- SABATO, E. (2002). *La Resistencia*. Barcelona: Seix Barral.
- SABINE, G. (1988). *Historia de la teoría política*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- SALCEDO, D. (1998). *Autonomía y Bienestar, la ética del trabajo social*. Granada: Comares.
- SAN MARTÍN ARCE, R. (2000). La entrevista en el trabajo de campo. *Revista de Antropología Social, Universidad Complutense de Madrid*, nº 9, 105-126.
- SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. (1980). *Filosofía de la praxis*. Barcelona: Editorial Crítica.
- SCHÖN, D. (1998). *El profesional reflexivo: cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.

- SENNET, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- SENNET, R. (2009). *El artesano*. Barcelona: Anagrama.
- STANIFORTH, B., FOUCHÉ, C. & O´ BRIEN, M. (2011). Still doing what we do: Defining social work in the 21<sup>st</sup> century. *Journal of Social Work*, 11 (2), 191-208.
- STEVENS, M., MORIARTY, J., et al. (2010). Helping others or a rewarding career? Investigating student motivations to train as social workers in England. *Journal of Social Work*, 12 (1), 16-36.
- STRUCH, J., & GÜELL, A. M. (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*. Barcelona: Ediciones Península.
- TARANCÓN, V. (1997). *Confesiones*. Madrid: Círculo de Lectores.
- TAYLOR, C. (1996). *Fuentes del yo. La construcción de la identidad moderna*. Barcelona: Paidós.
- TODOROV, T. (1995). *La vida en común: Ensayo de antropología general*. Madrid: Taurus.
- TÓJAR HURTADO, J. C. (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. La Muralla.
- TRAVI, B. (2011). Conceptos e ideas clave en la obra de Mary Ellen Richmond y la vigencia actual de su pensamiento. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 24, 57-67.
- TUSELL, J. (2007). *La transición a la democracia (España 1975-1982)*. Madrid: Espasa Forum.
- ÚRIZ, M. J., BALLESTERO, A. & URIEN, B (2007). *Dilemas éticos en la intervención social. Una perspectiva profesional desde el trabajo social*. Zaragoza: Mira Editores.
- VAL, del. C. & GUTIERREZ BRITO, J. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- VALLES, M. S. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- VAN DIJK, T. A. (2000). *Ideología*. Barcelona: Gedisa.

- VATTIMO, G. (2003). Posmodernidad: ¿una sociedad transparente? En VATTIMO, G. et al., *En torno a la posmodernidad*. (págs. 9-19). Barcelona: Anthropos.
- VÁZQUEZ, I. (1969). Definición de funciones. En Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Barcelona, mayo 1968). Madrid: FEDAAS.
- VÁZQUEZ, O. (1998). Pensar la epistemología del trabajo social. *Revista Alternativas: cuadernos de trabajo social*, nº 6, 269-286.
- VICENTE de ZUERAS, I. (2010). La supervisión en trabajo social: un espacio profesional y académico relevante. En *Revista Treball Social*, nº 189, 9-19.
- WEBER, M. (2002). *Economía y sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- WEBER, M. (2007). *Sociología del poder. Los tipos de dominación*. Madrid: Alianza.
- WEBER, M. (2009). *La “objetividad” del conocimiento en la ciencia social y en la política social*. Madrid: Alianza Editorial.
- WEBER, M. (2010). *Por qué no se deben hacer juicios de valor en la sociología y en la economía*. Madrid: Alianza Editorial.
- WEBER, M. (2012). *La ética protestante y el ‘espíritu’ del capitalismo*. (J. Abellán, Ed.) Madrid: Alianza Editorial.
- ZAMANILLO, T. (1987a). Reflexiones sobre el método en el trabajo social. *Documentación Social*, nº 69, 69-85.
- ZAMANILLO, T. (1987b). Fisonomía de los trabajadores sociales. Los problemas de identidad profesional. *Cuadernos de trabajo social*, nº 0, 85-103.
- ZAMANILLO, T. (1992a). La intervención profesional. *7º Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (Barcelona, diciembre 1992)* (págs. 53-77). Barcelona: Col·legi Oficial de Catalunya.
- ZAMANILLO, T. (1992b). ¿Cambio o intercambio? Hacia un proyecto profesional no instrumental. *Revista de Treball Social*, nº 125, 78-85.

- ZAMANILLO, T. (1995). Con la mirada hacia adentro. Tendencias del trabajo social. *Revista Rambla* 12, nº 7, 53-62.
- ZAMANILLO, T. (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de trabajo social*, nº 12, 13-32.
- ZAMANILLO, T. (2000). Apuntes para una historia del Trabajo Social en España. En N. Tello Peón, *Trabajo Social en algunos países: aportes para su comprensión* (págs. 121-142). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- ZAMANILLO, T. (2005). *Memoria de Oposición a la plaza de Cátedra de Trabajo Social*. Universidad Complutense de Madrid.
- ZAMANILLO, T. (2008). *Trabajo social con grupos y pedagogía ciudadana*. Madrid: Síntesis.
- ZAMANILLO, T. (2009). Invitación a un trabajo social reflexivo. *Memoria XI Congreso Estatal de Trabajo Social*. Zaragoza.
- ZAMANILLO, T. (2011). Modelos de intervención en Trabajo Social: criterios de selección para la aplicación en la Praxis. *I Congreso Internacional sobre la construcción disciplinar del Trabajo Social a propósito del nuevo Grado (Deusto-Bilbao, 15 y 16 de diciembre)*. Bilbao. (En prensa)
- ZAMANILLO, T. (2012). Saber y poder en trabajo social. *En Revista de Treball Social*. (En prensa).
- ZAMANILLO, T. & GAITÁN, L. (1991). *Para comprender el trabajo social*. Navarra: Verbo Divino.
- ZAMANILLO PERAL, T. & MARTÍN ESTALAYO, M. (2010). La construcción del sujeto en Trabajo Social. En AA.VV., *El imaginario del Trabajo Social en las tesinas de fin de estudios 1938-1983* (págs. 12-33). Madrid: EUTS/Universidad Complutense de Madrid.
- ZAMANILLO PERAL, T. & MARTÍN ESTALAYO, M. (2011). La responsabilidad política del trabajo social. *Trabajo Social Global*, 2 (3), 97-115.
- ZUBIRI, X. (1980). *Cinco lecciones de filosofía*. Madrid: Alianza



**ANEXOS**



## **ANEXO I: Entrevistas exploratorias para el tema de la identidad**

Presentación y exposición de motivos. Señalar la importancia de su aportación para la investigación, explicar por qué se ha elegido su perfil, describir el tipo de entrevista, su estructura y el tiempo máximo de la misma.

- **BLOQUE 1. TRAYECTORIA PROFESIONAL:**

Me gustaría que comenzásemos esta entrevista, para poder situarnos, haciendo un breve recorrido por su trayectoria profesional. Esto es, partir desde el momento que opta por formarse y elegir una disciplina y profesión como Trabajo social, pasando por aquellos recursos y colectivos en los que ha desarrollado su tarea, hasta el momento actual. También sería interesante conocer las posibles expectativas que tiene respecto al futuro.

- ¿Cuál ha sido su recorrido-trayectoria profesional?
- ¿Qué destacaría de ella?
- Expectativas cuando comenzó en el mundo laboral, primeras experiencias/dificultades.

- **BLOQUE 2. FORMACIÓN / CONOCIMIENTO:**

En cuanto a su formación, desearía conocer qué opinión te merecen aquellos años preparatorios hacia la inmersión en el mundo profesional.

- ¿En qué Escuela se formó?
- ¿Qué destacaría de esos años? ¿Cómo era la docencia impartida? ¿Valórela en términos de utilidad?
- Pensando en esta formación y conocimiento obtenido, ¿qué dificultades u obstáculos ha encontrado a lo largo de la



trayectoria profesional antes narrada? Por el contrario, ¿en qué le ha favorecido poseer ese bagaje formativo?

- ¿Piensa buscar otros espacios para la formación: cursos, talleres, etc.? ¿Otra licenciatura? ¿Por qué?

- **BLOQUE 3. IDENTIDAD COMO TRABAJADOR/A SOCIAL:**

A continuación, le voy a pedir que nos adentremos en un tema fundamental tanto para este estudio como a la hora de presentarnos ante los demás desde nuestra identidad de trabajadores sociales. Me explico: la identidad, lo que yo soy y expreso a los otros, construida en aprendizaje e interacción, es aquello que identifica mis rasgos profesionales específicos, lo que de alguna manera me diferencia o complementa respecto a los demás. Esta identidad a menudo consta de una parte más objetiva, qué representa ser trabajadora social (representación social), y una parte subjetiva, cómo me vivo yo como trabajadora social y cómo creo que me ven los demás (autoconcepto). Detrás de la construcción identitaria se esconden valores, maneras de mirar el mundo, es decir, lo que llamamos ideología. Entonces, después de estas breves pinceladas, y atendiendo a estas dos partes señaladas:

- ¿Qué/quién diría usted que es una trabajadora social? ¿Cómo se puede presentar ante los demás?
- ¿Qué representaciones sociales cree que existen o ha escuchado acerca de la disciplina y profesión? ¿Qué se dice del Trabajo social?
- ¿Qué cree que nos diferencia de otras disciplinas y profesiones? ¿Qué aportamos de específico?
- ¿Cómo se vive usted como trabajadora social? ¿Se siente reconocida como profesional?

- ¿Sabría expresar y reconocer la ideología, los valores, la manera de pensar que ha ido configurando su identidad como trabajadora social?
- Qué relación encuentra entre el trabajo social y la política.

- **BLOQUE 4. RELACIÓN TEORÍA-PRÁCTICA:**

Sabe que desde hace tiempo se dice del trabajo social que es mera práctica, algunos lo llaman tecnología social, pero van surgiendo nuevas perspectivas en otros sectores, países, incluso la aparición de los nuevos Másteres Oficiales en Trabajo social...

- ¿Cree que se valora la teoría actualmente? ¿En qué espacios?
- ¿Se reconoce en su espacio profesional, se utiliza? ¿Qué opinión tiene sobre el tema? ¿Cómo ve la relación teórico-práctica?
- ¿Sabría decirme cuales son las principales teorías en trabajo social?
- ¿Cree necesario que existan criterios teóricos rectores para las decisiones que ha de tomar en su práctica profesional? En su tarea diaria, ¿cuál es su fuente para decidir? ¿Cómo toma las decisiones profesionales? ¿Cuáles son los criterios?
- De la literatura profesional, ¿qué materiales (libros, bibliografía, etc.) suele utilizar de referencia? Respecto a la producción teórica que existe en España: ¿Qué opina? ¿Se escribe, qué se escribe y quiénes escriben? ¿Es posible escribir? ¿Sobre qué o cómo hace falta que se escriba en Trabajo social?

## **ANEXO II: Guión y ficha técnica para los grupos de discusión.**

### **A) GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN ENTRE 5-15 AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.**

1. Presentación de la coordinadora y la observadora, agradecimiento de la participación. Explicar la confidencialidad, la importancia de la participación y de la validez de todos los discursos (subrayar que no existen respuestas malas ni buenas). Explicar la técnica.

Pero, antes de empezar, necesitamos que os presentéis. Me gustaría que en la presentación dijerais lo siguiente:

- Nombre (para reconocernos en esta situación mientras hablamos)
- Edad (porque voy a hacer dos grupos reunidos según la edad, vosotros sois el de jóvenes)
- Tiempo que lleváis en el trabajo
- Formación complementaria al trabajo social
- Funciones
- Contenido del trabajo, porque una cosa son las funciones y otra diferente el contenido real del trabajo, es decir, lo que se hace en el día a día.
- Satisfacción o no en el trabajo
- Logros y fracasos
- Dificultades y facilidades

2. Temas que se proponen para la discusión:

- En el último congreso nacional de trabajo social en Zaragoza (2008), bajo el lema de “sentido y sentidos”, uno de los objetivos de la organización –como eje denominador de todos los congresos- fue revisar la trayectoria del trabajo social hasta el presente, en qué momento estamos y hacia dónde vamos. ¿Qué sentido tiene el trabajo social en la sociedad actual?

- ¿Cómo creéis que os ven las personas con las que trabajáis, la gente que acude a los servicios?
- ¿Cómo definiríais el tipo de relación que se establece entre vuestra institución y los usuarios?
- Creéis que dependiendo del ámbito de actuación en el que se trabaje hay diferencias manifiestas de percepción individual y/o colectiva sobre la identidad profesional.
- ¿Cómo y en qué influyen las instituciones en la percepción individual y social de la identidad profesional?
- En las ciencias sociales tienen distintos objetos de estudio e intervención. Pongamos como ejemplo la psicología, donde algunas escuelas definen su objeto como el estudio de la mente humana. En trabajo social, ¿cuál creéis que es el objeto de estudio?
- En los años 70 y 80 se podía ver en Madrid (en el metro, en el periódico, en los medios de comunicación de masas) anuncios y eslóganes sobre las profesionales y sus funciones. O podemos también recordar la serie televisiva del año 2000, “Raquel busca su sitio”... Si hoy tuvierais que hacer un anuncio o un eslogan de las profesionales y sus funciones, o dar consejos a una productora para que hagan una nueva serie de televisión, qué palabras o qué imágenes elegiríais para hacer publicidad.

## **B) GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN A PARTIR DE 15 AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL Y FICHA TÉCNICA**

### **1. Presentación de la técnica.**

### **2. Presentación de los participantes:**

- Nombre (para reconocernos en esta situación mientras hablamos)
- Edad (porque voy a hacer dos grupos reunidos según la edad, vosotros sois el de jóvenes)
- Tiempo que lleváis en el trabajo
- Formación complementaria al trabajo social
- Funciones
- Contenido del trabajo, porque una cosa son las funciones y otra diferente el contenido real del trabajo, es decir, lo que se hace en el día a día.
- Satisfacción o no en el trabajo
- Logros y fracasos
- Dificultades y facilidades

### **3. Temas que se proponen para la discusión:**

1) En el último congreso nacional de trabajo social en Zaragoza (2008), bajo el lema de “sentido y sentidos”, uno de los objetivos de la organización –como eje denominador de todos los congresos- fue revisar la trayectoria del trabajo social hasta el presente, en qué momento estamos y hacia dónde vamos. Para hacer la misma pregunta que entonces, ¿Qué sentido creéis que tiene el trabajo social en la sociedad actual?

2) ¿Cómo intuís que os ven las personas con las que trabajáis, la gente que acude a los servicios?

3) ¿Creéis que dependiendo del ámbito de actuación en el que se trabaje hay diferencias manifiestas de percepción individual y/o colectiva sobre la identidad profesional?

- 4) ¿Cómo describiríais el tipo de relación que se establece entre la institución y los sujetos? (¿Cómo y en qué influyen las instituciones en la percepción individual y social de la identidad profesional? ¿Cuáles son las contradicciones que veis en trabajo social?)
- 5) Las ciencias sociales tienen distintos objetos de estudio o de investigación. Pongamos como ejemplo la psicología, donde algunas escuelas definen su objeto como el estudio de la mente humana. En trabajo social, ¿cuál creéis que es el objeto de estudio?
- 6) Cuáles son las diferencias que veis entre una intervención psicoanalítica, u otro tipo de tratamiento –psicológico o psico-social, y la intervención en trabajo social, en cuanto a los resultados, a los escenarios, a las problemáticas...
- 7) ¿Cómo se ve la profesión desde lejos? Esta pregunta la lanzo para aquellas personas que en algún momento estuvieron fuera de la profesión o las que se están “despidiendo”.

### **C) GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN ALUMNADO DEL MASTER OFICIAL EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

- Presentación de la coordinadora y la observadora, agradecimiento de la participación. Explicitar la confidencialidad, la importancia de la participación y de la validez de todos los discursos (subrayar que no existen respuestas malas ni buenas). Explicar la técnica.

#### **Preguntas:**

- ¿Qué está pasando en trabajo social hoy? (diagnóstico)
- ¿Cómo puede funcionar, cuál es el deseo en cuanto al ejercicio profesional?

## **ANEXO III: Guión y temas eje para las entrevistas en profundidad.**

PRESENTACIÓN de la técnica y del estudio.

### TEMAS GUÍA

1. Historia profesional/ perfil:

- Edad, tiempo trabajado, puestos.
- Formación.
- Luchas, conquistas, logros, fracasos, dificultades.
- ¿Qué destacaría de la profesión para que ésta haya conseguido que siempre se sienta ilusionada, motivada, que le haya animado a seguir buscando caminos...?

2. Los cambios más significativos en trabajo social. Diagnóstico de la profesión.

3. Definición del trabajo social y de los profesionales. Objeto de estudio e intervención.

4. Tareas y funciones propias del trabajo social (¿qué sucede con la tarea de gestión?).

5. Percepciones:

- autopercepción.
- ciudadanos.
- otras profesiones
- la institución
- la sociedad en general.

6. La política social y el trabajo social

7. El papel del trabajo social hoy.







